

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVO
“USO DE LOS CANALES ALTERNATIVOS Y SU IMPACTO EN LA
REDUCCIÓN DE COSTOS DE PROMOTORES DE SERVICIOS DEL
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ”

Presentado Por

Bach. Castillo Paz Dolores Felicia.

Bach. Sandoval Cienfuegos Zeila.

Asesor:

Dr. CPC Román Vélchez Inga

Línea: Ciencias Contables y Administrativas

Sub. Línea de investigación: Finanzas

Piura, Perú

2019

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

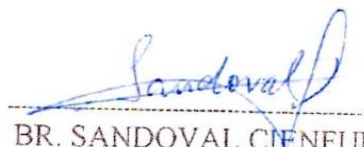
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVO

**“USO DE LOS CANALES ALTERNATIVOS Y SU IMPACTO EN LA
REDUCCIÓN DE COSTOS DE PROMOTORES DE SERVICIOS DEL
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ”**


BR. CASTILLO PAZ DOLORES
FELICIA
AUTOR


BR. SANDOVAL CIENFUEGOS ZEILA
AUTOR

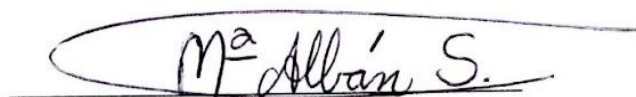

DR. CPC. ROMAN VILCHEZ INGA
ASESOR

Piura, Perú
2019

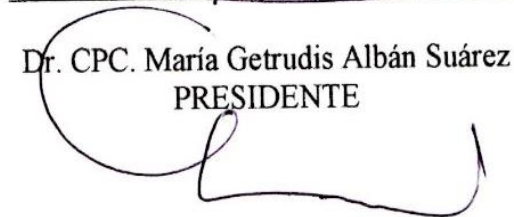
UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



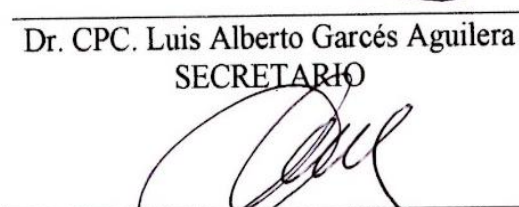
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVO
“USO DE LOS CANALES ALTERNATIVOS Y SU IMPACTO EN LA
REDUCCIÓN DE COSTOS DE PROMOTORES DE SERVICIOS DEL
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ”



Dr. CPC. María Getrudis Albán Suárez
PRESIDENTE



Dr. CPC. Luis Alberto Garcés Aguilera
SECRETARIO



Dr. CPC. Oscar Manuel Arellano Castillo
VOCAL

Piura, Perú
2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

**ACTA DE EXPOSICION DEL TRABAJO
DE INVESTIGACION DESCRIPTIVO**

Los miembros del Jurado Calificador que suscriben, reunidos para escuchar la sustentación del Trabajo de Investigación Descriptivo, presentado por las ex alumnas de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional de Piura, **Bachilleres:**

**CASTILLO PAZ – DOLORES FELICIA y
SANDOVAL CIENFUEGOS – ZEILA ELIANA**

Con el asesoramiento del docente Dr. CPC. ROMAN VILCHEZ INGA; denominado:

“USO DE LOS CANALES ALTERNATIVOS Y SU IMPACTO EN LA REDUCCION DE COSTOS DE PROMOTORES DE SERVICIOS DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU”, hechas las observaciones y escuchadas las respuestas; consideramos aprobado el trabajo de investigación descriptivo, con el calificativo de:

Muy bueno (17)

El Jurado Calificador del Trabajo de Investigación Descriptivo considera, que las señoritas bachilleres han cumplido con uno de los requisitos que les permitirá solicitar la expedición del Título Profesional de Contador Público, de acuerdo a lo establecido por el Estatuto de la Universidad Nacional de Piura.

Piura, 4 de enero de 2020.

M^a Albán S.
Dra. CPC. MARIA G. ALBAN SUAREZ
PRESIDENTE

[Signature]
Dr. CPC. LUIS A. GARCES AGUILERA
SECRETARIO

[Signature]
Dr. CPC. OSCAR M. ARELLANO CASTILLO
VOCAL

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Quien suscribe, Dr. CPC. ROMÁN VÍLCHEZ INGA, con documento nacional de identidad N°02666472, mediante la presente manifiesto que he leído y revisado de manera detallada el proyecto de investigación titulado **“USO DE LOS CANALES ALTERNATIVOS Y SU IMPACTO EN LA REDUCCIÓN DE COSTOS DE PROMOTORES DE SERVICIOS DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ”**, presentado por las bachilleres **Castillo Paz Dolores Felicia y Sandoval Cienfuegos Zeila Eliana**, identificadas con DNI N°48311198 y 74830994, respectivamente; egresadas de la carrera profesional de Ciencias Contables y Financieras, para optar por el título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**.

En mi condición de asesor, considero que el mencionado proyecto cumple con lo establecido en el Reglamento de tesis para optar por el título profesional de la Universidad Nacional de Piura, y recomienda su ejecución, por lo que me comprometo a asesorar hasta el momento de la sustentación y publicación, si fuera el caso.

Piura-Perú, 02 de Diciembre de 2019



DR. CPC. ROMAN VÍLCHEZ INGA
ASESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN



FORMATO N° 7

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

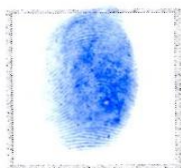
USO DE LOS CANALES ALTERNATIVOS Y SU IMPACTO EN LA REDUCCIÓN DE COSTOS DE PROMOTORES DE SERVICIOS DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ.

CASTILLO PAZ DOLORES FELICIA, identificada con DNI N° 48311198, Del Programa de Actualización para Titulación profesional en Contabilidad versión XLIX -2019.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

Que el proyecto de tesis que presento es original e inédito, no siendo copia parcial ni total de proyecto de tesis desarrollada realizada en el Perú o en el extranjero. En caso contrario, de resultar falsa la información que proporciono me sujeto a los alcances de lo establecido en el artículo N° 411 del Código Penal concordante con el artículo N° 32 de la Ley N° 2744, la Ley del Procesamiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.



Huella digital

CASTILLO PAZ DOLORES FELICIA

Piura, 28 de Noviembre de 2019





UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN



FORMATO N° 7

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

USO DE LOS CANALES ALTERNATIVOS Y SU IMPACTO EN LA REDUCCIÓN DE COSTOS DE PROMOTORES DE SERVICIOS DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ.

SANDOVAL CIENFUEGOS ZEILA ELIANA, identificada con DNI N° 74830994, Del Programa de Actualización para Titulación profesional en Contabilidad versión XLIX -2019.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

Que el proyecto de tesis que presento es original e inédito, no siendo copia parcial ni total de proyecto de tesis desarrollada realizada en el Perú o en el extranjero. En caso contrario, de resultar falsa la información que proporciono me sujeto a los alcances de lo establecido en el artículo N° 411 del Código Penal concordante con el artículo N° 32 de la Ley N° 2744, la Ley del Procesamiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.



SANDOVAL CIENFUEGOS ZEILA ELIANA

Piura, 28 de Noviembre de 2019

Huella digital



DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y permitirme avanzar a la siguiente meta que es obtener el título profesional, a mi papá porque siempre me dio la mejor educación y apoyo incondicional, a mi mamá por cada uno de sus consejos, por ser un gran ejemplo de perseverancia, a mis hermanas porque me ayudan a ser cada día mejor. Finalmente agradezco a mi hermano Jesús David, por demostrarme todo su amor a diario y enseñarme lo grande que uno puede ser cuando empieza a aprender.

Zeila Eliana Sandoval Cienfuegos

A Dios quien supo guiarme por el buen camino, por darme fuerzas para seguir adelante, a mi madre que a pesar de estar lejos siempre me ha brindado su amor y apoyo incondicional, a mi padre que siempre ha sabido escucharme y brindarme el mejor consejo que necesitaba, a mi hermana que a pesar de nuestras diferencias siempre ha sido mi apoyo en los momentos más difíciles y a todas las personas que de una u otra forma han participado en este gran logro.

Dolores Felicia Castillo Paz.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, a nuestras familias y a nuestros maestros de la Universidad Nacional de Piura por sus enseñanzas que ayudaron a fortalecernos profesionalmente, por su apoyo desinteresado cuando acudimos en busca de mejoras para nuestro trabajo de investigación, lo que hizo posible poder concluirlo satisfactoriamente para así lograr el tan anhelado título profesional y de esta manera seguir superándonos día a día.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANACIA DE LA INVESIGACIÓN	4
1.4. OBJETIVOS	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
1.5. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	7
2.2. BASES TEÓRICAS.....	10
2.2.1 El Sistema Financiero en el Perú	10
2.2.1.1 Entes reguladores del Sistema Financiero	11
2.2.2 Reseña Histórica Banco de Crédito del Perú	12
2.2.3 Canal de Distribución Bancario	14
2.2.5 Costos	20
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS	21
2.4. MARCO REFERENCIAL.....	23
2.4.1 Marco legal.....	23
2.5. HIPÓTESIS GENERAL	28
2.5.1. Hipótesis Específicas	28
2.6. VARIABLES	28
2.6.1. Variables Independiente	28
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	29
3.1 ENFOQUE:.....	29
3.2 DISEÑO:	29
3.3 NIVEL:	29
3.4 TIPO:	30

3.5 SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN – BENEFICIARIOS.....	30
3.6 MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS	30
3.6.1 Métodos	30
3.6.2 Procedimientos	30
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	31
3.7.1 Técnicas	31
3.7.2 Instrumento.....	31
CAPITULO IV: RESULTADOS	31
4.1. RESULTADOS	31
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36

ÍNDICE DE ANEXOS

1. Matriz de consistencia	39
2. Memorias anuales	41
3. Boletas de pago año 2018.....	43
4. CTS mayo	52
5. CTS noviembre.....	53
6. Entrevista agente BCP	54
7. Tarifario de servicios prestados por el cajero corresponsal.....	56
8. Requisitos para ser agente BCP	58

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se utilizó una tabla de costos por atención en el que se compara el canal tradicional y canal alternativo Agente BCP, donde se extraen datos de un promotor de servicios del Banco de Crédito del Perú; asimismo, se consideró CTS, utilidades y gratificaciones, para tener en cuenta los beneficios que obtienen por ser trabajadores dependientes, el total de ello fue S/25,070.37, realizando 160 transacciones en promedio diario mensual que significa la cantidad anual de dinero que desembolsa el Banco de Crédito del Perú por la atención a través del canal tradicional (ventanilla) a cargo de un promotor de servicio. Por otro lado, se observó también que el canal alternativo Agente BCP permite realizar la misma cantidad de transacciones, percibiendo siempre S/10,800.00, lo que para el Banco significó un ahorro de S/14,270.37. De esta manera se logró afirmar la hipótesis planteada.

La investigación dio como resultado que el uso de los canales alternativos mejora significativamente la reducción de costos de Promotores de Servicios, hecho que será demostrado en el último capítulo de la presente investigación.

Palabras clave: Disminución de costes, ventaja comparativa, operación bancaria.

ABSTRACT

In this research work, a cost-per-care table was used, comparing the traditional channel and alternative channel BCP Agent, where data is extracted from a service promoter of the Credit Bank of Peru; Likewise, CTS, utilities and bonuses were considered, to take into account the benefits obtained by being dependent workers, the total of which was S / 25,070.37, carrying out 160 transactions on a monthly daily average that means the annual amount of money disbursed by the Bank of Credit of Peru for the attention through the traditional channel (window) in charge of a service promoter. On the other hand, it was also observed that the alternative channel BCP Agent allows to carry out the same amount of transactions, always receiving S / 10,800.00, which for the Bank meant a saving of S / 14,270.37. In this way it was possible to affirm the hypothesis raised.

Keywords: Cost reduction, comparative advantage, banking operation.

INTRODUCCIÓN

El sistema financiero es el conjunto de organizaciones que tiene a bien poder facilitar liquidez tanto a las empresas como a las personas, por eso se le llama financiero y se le denomina sistema porque tiene una organización, un organismo y ciertas reglas de mercado. Aquí se encuentran a los agentes superavitarios (sobra liquidez) y los agentes deficitarios (falta liquidez); así como también a los intermediarios financieros, que son los que canalizan el dinero hacia ambos agentes para realizar alguna actividad productiva.

“En el Perú, el sistema micro financiero está constituido por una combinación de bancos, ONGs, Edpyme, cajas rurales, cajas municipales y cooperativas de crédito” Conger (2016). En este punto se encuentra al Banco Italiano que abrió sus puertas el martes 9 de abril de 1889, en la calle Mantas muy cerca de la Plaza de Armas en Lima- Perú; quien más adelante cambiaría su denominación a “Banco de Crédito del Perú- BCP” a cargo de la familia Romero. El 30 de marzo de 1979, el directorio del Banco acordó confiar la presidencia a Dionisio Romero Seminario quien, basado en la misión de hacer las cosas más simples para nuestros clientes, logró la implementación de la banca por internet misma que se puso en marcha en la Viabcp.com. Las demandas del mercado impulsaban la creatividad, los intentos de estar cada vez más cerca para satisfacer las expectativas de los clientes, se tradujeron, en el año 2005, en innovadores proyectos como Agente BCP, un canal alternativo de atención complementario a la amplia red de oficinas a nivel nacional. Ese año, el BCP registró las utilidades más altas de su historia, llegando a superar sus metas en más de 40%.

Souto (2015) indica que los canales de distribución bancaria son el medio físico o virtual en el cual una entidad financiera puede ofrecer sus servicios a los clientes, ya que en sus inicios los bancos solo contaban con el canal presencial para transar con sus clientes. Sin embargo, hoy se pueden efectuar operaciones de manera rápida, en un tiempo más oportuno. Los canales de distribución bancarios se clasifican de la siguiente manera: canal tradicional (ventanilla, en donde nos atiende un PDS) y canal alternativo. Según lo mencionado anteriormente los canales de atención del BCP, están en aumento porque les permite lograr una ventaja competitiva; por un lado, mantener a sus actuales clientes reforzando su lealtad y, por otro lado, logra descongestionar las agencias y disminuir costos. En este sentido, el trabajo de investigación busca analizar cómo impacta el uso de los canales alternativos en la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú.

Expuesta la problemática del presente trabajo de investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿Cómo impacta el uso de los canales alternativos en la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú?; para ello se tiene por objetivo analizar cómo impacta el uso de los canales alternativos a fin de reducir los costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú. Teniendo en cuenta el objetivo planteado, se obtiene como hipótesis general que: El uso de los canales alternativos mejora significativamente la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó un enfoque mixto, ya que se combina lo cualitativo con lo cuantitativo, el diseño empleado es no experimental; ya que se realizan sin manipulación de variables, el nivel de la investigación es descriptivo cuando se buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, el nivel alcanzado es correlacional porque existe una relación entre dos o más variables, el tipo de investigación es aplicada ya que se centra en la solución de un problema. Para el recojo de la información las técnicas de investigación empleadas son el análisis documental y la indagación, asimismo los instrumentos utilizados son la entrevista y para el procesamiento de la información se usó una tabla comparativa y gráficos.

Finalmente la investigación está dividida en cuatro capítulos: El primero explica todos los Aspectos de la problemática, aquí se describe el problema, se da a conocer la importancia; así como, objetivos generales, específicos y delimitación de la misma. En el capítulo número dos, se explica el marco teórico, los antecedentes en los que se respalda nuestra investigación, las bases teoricas y marco referencial para conocer que leyes amparan el presente trabajo. En el tercer capítulo se detalla el marco metodológico donde se abarca el enfoque, diseño, nivel y tipo de la investigación. Así mismo, comprende a los beneficiarios, sujetos de la investigación, el proceso que se sigue, las técnicas e instrumentos usados. Finalmente en el cuarto capítulo se evalúan los resultados y se describen las conclusiones y recomendaciones, comparándolas con las hipótesis planteadas.

CAPITULO I: ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Hace ya varias décadas las Instituciones Financieras se han visto obligadas en adaptarse al mundo globalizado, pues en un principio tenían que enfrentarse con agencias totalmente llenas, donde los trabajadores no cubrían la demanda de operatividad exigida por sus clientes, generando insatisfacción de los mismos, inseguridad, pérdidas monetarias por parte de los trabajadores que atienden en ventanilla; estos fueron los detonantes para que las Instituciones Financieras busquen cambiar el otorgamiento crediticio Agencia – Asesor, optando por usar las vías no tradicionales, o alternativas, para proporcionar créditos y otros servicios financieros a la población. Esta función actualmente en el Banco de Crédito del Perú se denomina Canales Alternativos.

La iniciativa de introducir nuevos Canales Alternativos, puede atribuirse al alcance masivo de la población sub atendida, particularmente en los sectores rurales difíciles de alcanzar. Algunos canales, entre ellos agentes minoristas como las bodegas, farmacias pueden ofrecer más servicios a un mayor número de personas de escasos recursos, asimismo se reducen Costos con un modelo operativo principalmente basado en las relaciones personales, las micro finanzas son extremadamente intensivas en cuanto al uso de recursos humanos. En la medida que surja más competencia, el objetivo de las Instituciones Financieras es reducir, mas no eliminar, su dependencia en el personal de la agencia, a través de los distintos canales, ofreciendo un balance entre el servicio tradicional personalizado y un servicio emergente más “transaccional”, como la Banca por Internet.

En las Agencia hemos podido observar que los clientes de escasos ingresos son reacios frente a los canales tecnológicos por falta de confianza o conocimiento de los mismos. Pues se sienten incómodos utilizando un celular para enviar dinero, o no confían en la persona que atiende en una bodega o farmacia para realizar un depósito en su cuenta de ahorros. Pero con el paso del tiempo han podido darse cuenta de que estos nuevos medios le facilitan y le simplifican la vida ya que al realizar sus operaciones ahorran tiempo y dinero. Por otro lado, las Instituciones Financieras logran la adquisición y retención de más clientes, penetración de nuevos mercados en los sectores de difícil alcance, Eficiencia Operativa ya que reducen la congestión en las Agencias y maximizan la eficiencia de los cajeros y asesores de servicios.

Según lo mencionado párrafos atrás los Canales de Atención están en aumento esto me sirve para deducir que los usuarios o clientes están más satisfechos ya que harán que sus pagos y demás tramites se realicen en el menor tiempo posible sino que también ayudaran a disminuir los costos operativos e inmobiliarios de las instituciones financieras, ya que no tendrán que invertir en el pago de alquiler o

compra de oficinas, tampoco incurrirán en el pago de planillas de trabajadores y demás beneficios de los mismos, logrando así también maximizar su utilidad y disminuir costos. En esta contrapartida las entidades financieras deberán prever que parte de nuestra población es de adultos mayores que por su poca experiencia en la tecnología tenderán a desconfiar de la misma oponiéndose rotundamente al uso de los Canales Alternativos.

Para concluir, el uso de los Canales Alternativos definitivamente reduce los Costos en los que se incurre al contratar a un Promotor de Servicios, en adelante (PDS); que son los encargados de atender en el canal tradicional conocido como ventanilla y además brindan una mayor satisfacción a sus clientes; sin embargo, no existe una Investigación que mida cual ha sido el Impacto en la reducción de los costos de PDS en el Banco de Crédito del Perú por lo cual está presente Investigación busca profundizar en el tema.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo impacta el uso de los canales alternativos en la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué tipo de operaciones se pueden realizar en los canales alternativos del Banco de Crédito del Perú, para facilitar las transacciones de los clientes?
- ¿Cuáles son los costos de promotores de servicios en los que incurre el Banco de Crédito del Perú, al atender a un cliente en el canal tradicional en comparación con el canal alternativo Agente BCP?
- ¿De qué manera el Banco de Crédito del Perú se beneficia con el uso de los canales alternativos?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANACIA DE LA INVESIGACIÓN

La presente investigación busca mostrar que el uso de los canales alternativos impacta significativamente en la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú y de esta manera generar más ingresos para aumentar sus utilidades.

Todas las Instituciones Financieras tienen como objetivo principal captar y fidelizar a más clientes por medio de los canales alternativos, también ofrecer facilidades para realizar diferentes tipos de transacciones logrando que ambas partes se beneficien. Por un lado, los clientes al satisfacer sus necesidades y por otro lado las Instituciones financieras al ahorrar el costo que le genera contratar a un promotor de servicios que cumpla las funciones de los canales en cuestión.

Según (Banco de Crédito del Perú, 2015), actualmente el Banco de Crédito del Perú cuenta con diversos canales alternativos para atender a sus usuarios: banca por internet, banca móvil, yape, cajeros automáticos, plataforma digital, agentes BCP. Los mismos que ayudan a descongestionar las colas en el canal tradicional, lograr el ingreso a más mercados y reducir la cantidad de colaboradores del Banco de Crédito del Perú. A través de la Vía BCP, los clientes pueden conocer e identificar el tipo de canal en el que podrán realizar los diferentes tipos de operaciones que requieran en determinado momento, haciendo que la experiencia que obtengan los clientes sea satisfactoria y así puedan volver y recomendar a la institución, generando nuevos clientes.

Así mismo, esta investigación es de vital importancia desde el punto de vista Económico ya que permite mejorar las captaciones de dinero para el banco y ampliar sus expectativas de ofrecer y vender productos en cualquier mercado ya sea físico o digital. Desde el punto de vista Social es importante porque busca brindar una atención más rápida, más oportuna, y menos costosa para sus clientes. Además, los usuarios de estos canales se sentirán más seguros al realizar sus operaciones pues ya no tendrán el riesgo de llevar efectivo para realizar sus transacciones.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

- Analizar cómo impacta el uso de los canales alternativos en la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar las operaciones que se pueden realizar en los canales alternativos del Banco de Crédito del Perú para facilitar las transacciones de los clientes.
- Determinar los costos de promotores de servicios en los que incurre el Banco de Crédito del Perú al atender a un cliente por el canal tradicional en comparación con el canal alternativo Agente BCP.
- Determinar los beneficios del Banco de Crédito del Perú con el uso de los canales alternativos.

1.5. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

Definido el problema objeto de estudio, la investigación se enmarca dentro del área de Finanzas Generales, para tal resultado se estudia el uso de los canales alternativos y su impacto en la reducción de costos del Banco de Crédito del Perú, tomando como referencia el año 2018.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Banco de Credito del Perú, (2018) indica en su reporte anual, que su estrategia de crecimiento a largo plazo, relacionado con el compromiso de BCP con la bancarización, es poseer una red eficiente y rentable de canales de atención. Por ello, en línea con la estrategia de migración de clientes hacia canales costo-eficientes, se incrementó el número de Agentes BCP (+454), mientras que se redujeron los canales más costosos, como lo son las oficinas de BCP Individual (-28), respecto al nivel alcanzado en el 2017. Es importante considerar que la estrategia de migración hacia canales costo-eficientes también implica cerrar oficinas de mayor tamaño, que representan mayores costos operativos para reemplazarlas por otras de formato reducido. Comparándolo con el presente trabajo de investigación, se observa que el migrar parte de sus canales a unos costo-eficientes (canales alternativos), mejora significativamente sus ingresos año tras año, ya que redujeron los gastos de alquiler o compra de nuevas oficinas, contratacion y capacitación de nuevos promotores de servicios para una atención más eficiente a los clientes.

Zamora, Castro y Gutiérrez, (2015) se plantearon como objetivo identificar los factores determinantes del servicio de la Agencia Central del Banco de Crédito de Perú en la ciudad de Tarapoto. Ha sido elaborado en el diseño no experimental del tipo transversal y el método de investigación que se usó en el presente proyecto fue inductivo. La hipótesis se ha elaborado siguiendo las orientaciones metodológicas de la SERVQUAL, donde el aspecto operativo se relaciona con el desempeño de la presentación del servicio, el aspecto físico tiene que ver con la apariencia de las instalaciones, las nuevas tecnologías incluyen los medios virtuales como Internet y la banca electrónica, y el aspecto humano comprende las actitudes y capacidades de los empleados en la presentación del servicio. Para concluir los resultados obtenidos demostraron que los aspectos operativos tienen el valor más alto y es el que más influye en la calidad del servicio. Lo que concuerda con el presente trabajo de investigación, además se concluye que lo intangible no solo debe ser una ventaja competitiva en los ambientes físicos, sino también en los virtuales; ya que, al brindar toda la información acerca del detalle de cada operación, los límites de tiempo de atención facilita al usuario cualquier tipo de transacción que quiera realizar.

Banco de Crédito del Perú, (2015) sostiene en su reporte anual, que sus ingresos totales tuvieron un aumento de 19.5% a comparación de los del 2014, en donde el margen operativo ascendió a S/. 3,967 millones, superior a los S/. 2,2776 millones registrados en el 2014. A su vez, los ingresos no financieros totales aumentaron (27.2%) como resultado del mayor nivel de ingreso por operaciones de cambio (25.0%) de las comisiones bancarias (10.1%), donde destaca el mayor ingreso por el crecimiento del

volumen de transacciones en cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de débito y cuenta maestra, seguido de un mayor nivel de ingreso por operaciones de cambio.

Además, en su red de canales alternativos los cajeros automáticos al cierre del año son 2,295 unidades creciendo en un 3%, las plataformas virtuales al término del año son 735 instaladas en las agencias, los agentes BCP, la utilidad del canal se triplicó respecto al año anterior, llegando a S/. 78 millones. Este incremento se explica principalmente por el cobro de S/. 1 por comisión de pago de servicios, la implementación del cobro de traslación de fondo para depósitos, la emisión de giros y un rediseño en el modelo de comisiones de pago a los agentes. Se cerró el año con 5,7332 (11%) Agentes BCP a nivel nacional. La banca por internet que cuenta con 900,000 clientes que acceden regularmente a esta. Las transacciones monetarias crecieron en 12% con respecto al año anterior. La banca móvil que a casi dos años de su lanzamiento ha superado la meta de llegar al medio millón de descargas. De esta manera, se obtuvo un crecimiento de clientes transaccionales de más del 100% y en número de transacciones pasó de 3.3 millones a 6.7 millones promedio mensual respecto al año 2014. Efectivamente se observa en el presente trabajo de investigación que la banca móvil y Agentes BCP son los que mayor crecimiento tiene, el primero se debe al uso del Token físico y digital que ha permitido transar con mucha más confianza y seguridad mientras que el crecimiento de la Utilidad en los agentes se debe al cobro de S/1.00 por comisión de pago de servicios. Todo lo demás indica que los canales tradicionales están disminuyendo, pero no llegarán a extinguirse, ya que hay usuarios que aún no cuentan con un teléfono inteligente donde se pueda descargar este aplicativo.

Aredo, (2015) en su investigación se planteó como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú del centro de contacto sede Trujillo. Su hipótesis se centra en que, para lograr la satisfacción de los clientes, estos cuentan con los diversos canales alternativos de atención para realizar sus operaciones de manera rápida y oportuna desde la comodidad de sus hogares. Los métodos de investigación utilizados fueron el Inductivo y Analítico, también se utilizaron instrumentos de recolección de datos como la encuesta y la entrevista para determinar el grado de satisfacción de los clientes al usar los canales alternativos del BCP. La investigación dio como resultado que los clientes se encuentran satisfechos con los canales alternativos que ofrece el BCP, pero necesitan más información de las operaciones que pueden realizar y las condiciones de uso de los canales alternativos. El presente trabajo indica que no solo el BCP como empresa se beneficia sino también los clientes ya que logran transar desde su celular sin tener que ir al banco a realizar grandes colas, ahorran dinero puesto que no gastan en movilidad para transportarse, sin embargo, hay que tener en cuenta que los clientes piden estar más informados de las políticas de uso de dichos canales alternativos y además se

debe tener en cuenta que hay usuarios que no usan la tecnología para transferir dinero y optan por acudir a un agente BCP o directamente a ventanilla.

Johnson, (2012) Gerente de Canales Alternos del BCP con su artículo presentado en Gestión afirma que unos tres cuartos de las transacciones de los usuarios del Banco de Crédito (BCP) se realizan hoy a través de canales electrónicos (cajeros automáticos, agentes e Internet), lo cual mostraría unas crecientes tendencias de migración a la “parte electrónica” de la banca en cuanto a las operaciones. “En Internet ya tenemos unos 13 millones de transacciones; hemos crecido 30% de un año a otro—detalló Johnson--; lo que te ofrece la parte electrónica y alternativa es conveniencia y la gente aprecia mucho eso”. Precisó, además, que en la banca móvil (celulares) ya cuentan con millones de transacciones y 90 mil clientes. El crecimiento para el próximo año será de 30%, que será u aproximado de 10 millones de transacciones adicionales. En banca por Internet serán unos 2 millones de operaciones, 3 millones en agentes, 4 millones en cajeros y 1 millón en banca móvil. Aunque el panorama general de la banca electrónica tiene “mucho que trabajar”, particularmente porque el nivel en el país roza el 30% de la población, las ofertas de canales alternativos a las oficinas físicas de los bancos comienzan a diversificarse, de manera que “hay una oferta para todos”. Exactamente en el presente trabajo se demuestra que el BCP no elimina los canales tradicionales, solamente disminuye la cantidad de los mismos, lo que genera una disminución en el personal de atención que son los promotores de servicios, generando así una disminución en sus costes; ya que, evitarían pagar todos los beneficios sociales de acuerdo a ley; así como los suministros que se usan para tender una operación bancaria.

Clemente, (2008) se trazó como objetivo realizar mejoras en busca de la disminución del tiempo de espera de los clientes en las colas de las entidades financiera. Esto redundará en aumentar el nivel de satisfacción del cliente, que como se sabe es un factor muy importante en cualquier empresa, más aún en una dedicada al servicio. La hipótesis o la posible solución al problema sería la creación de un Sistema Administrador de Colas. La metodología fue el estudio y se diseñó de un modelo que replicase la situación actual mediante simulaciones. El programa utilizado para eso fue el software ARENA 9.0, simulación de la llegada de clientes, simulación de la espera de clientes, simulación de la atención de clientes. También estudió la configuración de las ventanillas y el desempeño de los promotores, todos estos estudios fueron realizados en días con mucha afluencia de público, horas punta, fines de semana, etc. Para concluir, la combinación de propuestas elegidas será la que represente un menor costo de espera y el Resultado será la mejora considerable de los indicadores de la oficina gracias a la modificación en los esquemas de atención actuales sin necesidad de incurrir en gastos relacionados a contratar nuevo personal. En el presente trabajo de investigación se puede aportar que si bien es cierto el hecho de no

contratar a nuevo personal disminuye costes, también no se contratan porque ya no acuden al banco la misma cantidad de personas, ya que la mayoría prefiere realizar sus transacciones desde la comodidad de su casa o por su teléfono móvil; sin embargo, para el banco se genera un gasto adicional para mantenimiento de la página Vía BCP; ya que esta web siempre debe estar activa y no tener ningún tipo de problema, puesto a que si hay algún fraude el Banco está en la obligación de investigar y cubrir la pérdida monetaria de su cliente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 El Sistema Financiero en el Perú

El sistema financiero es el conjunto de organizaciones que tiene a bien poder facilitar liquidez tanto a las empresas como a las personas, por eso se le llama financiero y se le denomina sistema porque tiene una organización, un organismo y ciertas reglas de mercado. Aquí encontramos a los agentes superavitarios (sobra liquidez) y los agentes deficitarios (falta liquidez); así como también a los intermediarios financieros, que son los que canalizan el dinero hacia ambos agentes para realizar alguna actividad productiva. Además, se encuentra formado por el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la superintendencia de banca y seguros, que operan en la intermediación financiera.

2.2.1.1 El sistema micro financiero en el Perú

La provisión de servicios financieros a personas paupérrimas de modo sostenible, conocidas como microfinanzas Valazza (2011) tienen una historia exitosa en el Perú. Esto se muestra claramente porque hemos liderado el ranking de mejor entorno para las microfinanzas, elaborado por el Economist Intelligence Unit por encargo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). “En el Perú, el sistema micro financiero está constituido por una combinación de bancos, ONGs, Edpyme, cajas rurales, cajas municipales y cooperativas de crédito” Conger (2016).

- Bancos: Instituciones reguladas que nos brindas servicios financieros múltiples. Además de ofrecer servicios de depósito, los bancos empezaron a prestar a la pequeña y micro empresa en los años 80, y hoy alguno de los bancos más importantes participa en este sector. Mi banco, fundado en 1980, es un banco especializado en la atención a las micro empresas.

- Empresa Financiera: Estas instituciones reguladas no ofrecían cuentas corrientes hasta 2009, pero sí la mayoría de los demás servicios bancarios generales. En la práctica solo dos empresas financieras o decían servicios especializados para la microempresa a junio de 2009.
- Cajas Municipales: Una caja es una institución regulada de propiedad del gobierno municipal, pero no controlada mayoritariamente por éste, que recibe depósitos y se especializa en los préstamos a la pequeña y microempresa. Las cajas empezaron como casas de empeño locales en 1982. Desde 2002, están autorizadas a operar en cualquier lugar del país y ofrecen muchos de los servicios bancarios.
- Cajas Rurales: Son instituciones reguladas que están autorizadas a recibir depósitos y ofrecer todo tipo de préstamos, pero no están autorizadas para manejar cuentas corrientes. Las cajas rurales fueron creadas en 1992 como instituciones especializadas dirigidas a servir a la agricultura. En la práctica, desde sus inicios han ofrecido servicios financieros a la agricultura, al comercio y a los servicios en áreas urbanas, y a los negocios agrícolas. Desde este siglo las cajas rurales diversificaron sus operaciones e incluyeron a las pequeñas y microempresas.
- Edpyme: Es una institución regulada no bancaria, especializada en otorgar préstamos a la pequeña y microempresa y que no recibe depósitos. La mayoría de las Edpymes nacieron como ONG microfinancieras y luego a fines de los años 90 se convirtieron en instituciones reguladas.
- Cooperativas de ahorro y crédito: Son asociaciones supervisadas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (Fenacrep). Las cooperativas están autorizadas a recibir depósitos y hacer todo tipo de préstamos a sus miembros.

2.2.1.1 Entes reguladores del Sistema Financiero

Los entes del sistema financiero peruano son organismos o instituciones que supervisan el cumplimiento de las leyes redactadas por los parlamentos, así como las normas emitidas por los propios reguladores del sistema financiero. Estas normas tienen por finalidad asegurar el buen funcionamiento de los mercados financieros y al conjunto de ellas se le llama regulación financiera. Según Soto (2016). Dentro de los entes reguladores encontramos a:

- A. Banco Central de Reserva del Perú: Encargado de regular la moneda y el crédito del sistema financiero. Tiene como función principal propiciar que la tasa de las operaciones del sistema financiero, sean determinadas por la libre competencia, regulando el mercado. También la regulación de la oferta monetaria, la administración de las reservas internacionales y la emisión de billetes y monedas.
- B. Superintendencia de Banca y Seguros (SBS): Es el organismo de control del sistema financiero nacional, controla en representación del estado a las empresas bancarias, financieras, de seguros y a las demás personas naturales y jurídicas que operan con fondos públicos. La Superintendencia de Banca y Seguros es un órgano autónomo, cuyo objetivo es fiscalizar al Banco de Reserva del Perú, Banco de la Nación e instituciones de cualquier naturaleza.
- C. Superintendencia del Mercado de Valores: Institución pública del sector de Economía y Finanzas, cuya finalidad es promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de las mismas.
- D. Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones (SAFP): Al igual que la SBS, es el organismo de control del Sistema Nacional de AFP.

2.2.2 Reseña Histórica Banco de Crédito del Perú

Cuenta la historia que hace más de 100 años, todo comenzó cuando un grupo de comerciantes italianos se reunieron en los altos del Portal de Escribanos para aprobar el proyecto del Banco Italiano, un 12 de noviembre de 1888. Sin imaginar, lo que vendría después de aprobar los trámites correspondientes. Aquel, martes 9 de abril de 1889, abrió por primera vez la oficina del Banco Italiano en aquella calle Mantas muy cerca de la Plaza de Armas en Lima- Perú. Al tener tanta acogida, el 12 de abril de 1929 se inaugura un nuevo edificio ubicado en la esquina de Lampa y Ucayali. Sin embargo, el gran momento se veía venir y es así como en 1941, se cambió de denominación y pasó de “Banco Italiano” a “Banco de Crédito del Perú- BCP”, a cargo de la familia Romero, quienes eran propietarias de varias haciendas. Entre 1956 y 1968, se produjo la mayor expansión y se registraron las más importantes modificaciones en el ámbito financiero, utilizando ventajas tecnológicas en dicho proceso.

A inicios de los 70, específicamente en 1974, el BCP fue el primer banco Latinoamericano en brindar un servicio interconectado y rápido a través del Teleproceso. El 30 de marzo de 1979, el Directorio del Banco acordó confiar la presidencia a Dionisio Romero Seminario. Entre 1980 y 1985, empezó la expansión con la red de oficinas. Luego de tres años, se instalan los primeros cajeros automáticos. En 1993, se implementó el sistema de telecrédito, y años después se adquiere el Banco Popular de Bolivia. Desde el año 2000, basados en la misión de hacer las cosas más simples para los clientes, se implementaron las facilidades para los negocios por internet, el comercio electrónico y la tarjeta American Express. En el negocio de la banca por internet se puso en marcha el portal Viabcp.com. En agosto del año 2002, el Banco de Crédito presentó su nueva identidad corporativa, que refleja una nueva filosofía para el BCP, esto representa un nuevo capítulo en la historia del Banco y se sustenta en la consolidación del trabajo esforzado que se ha realizado en los últimos años, mejorando el servicio, simplificando los procesos internos y siendo más eficientes y ágiles. En el año 2003, dentro de una situación de virtual de estancamiento del sector financiero en el Perú, la adquisición del Banco de Crédito BCP, consolidó su posición de liderazgo en la banca peruana con la integración de la Financiera Solución en el año 2004.

Las demandas del mercado impulsaban la creatividad, y los intentos de estar cada vez más cerca satisfaciendo las expectativas de los clientes, se tradujeron, en el año 2005, en innovadores proyectos como Agente BCP, un canal alternativo de atención complementario a nuestra amplia red de oficinas a nivel nacional. Ese año, el BCP registró las utilidades más altas de su historia, llegando a superar sus metas en más de 40%, producto del esfuerzo y compromiso de todos sus colaboradores que, alineados con los objetivos de nuestra organización, demostraron que siempre es posible dar “un metro más”. Actualmente, se cuenta con más de 500 cajeros automáticos en todo el Perú, siendo la red más grande del país. Del mismo modo el Banco se encuentra presente no solo en los 24 departamentos del país con más de 200 oficinas y más de ocho mil colaboradores, sino que también se encuentran en Estados Unidos, Panamá y Bolivia. Con ello se sigue demostrando que es posible continuar con el liderazgo.

El presidente del directorio, quien fue el creador de todo lo que sería ahora el BCP, principal fundador, pensaba en establecer un buen sistema, cumplir con las expectativas de los clientes, en un mundo que cambia constantemente y que plantea nuevos retos. La filosofía del BCP es ser un banco cercano, preocupado en hacerles las cosas más sencillas y fáciles a sus clientes. Según (Vía BCP, 2018)

2.2.3 Canal de Distribución Bancario

Souto (2015) indica que los canales de distribución bancario son el medio físico o virtual en el cual una entidad financiera puede ofrecer sus servicios a los clientes, ya que en sus inicios los bancos solo contaban con el canal presencial para transar con sus clientes. Sin embargo, hoy se pueden efectuar operaciones de manera rápida, en un tiempo más oportuno. Los canales de distribución bancarios se clasifican de la siguiente manera:

2.2.3.1 Canal Tradicional:

El canal tradicional bancario es la agencia o también llamadas oficinas, debido a que fueron los primeros medios o canales a través de los cuales empezó la intermediación financiera. Bajo este contexto, el Banco de Crédito del Perú, reporta en sus memorias anuales la reducción de sus canales tradicionales (oficinas o agencias BCP), en la Figura N°1: Evolución de canales de atención – BCP Consolidado que se muestra en los anexos, podemos observar que en los últimos tres años el Banco de Crédito del Perú ha tenido una disminución de (-4), respecto al 2016 y (-28), respecto al nivel alcanzado en el 2017, ya que estos canales son más costosos. Es importante considerar que la estrategia de migración hacia canales costo-eficientes también implica cerrar oficinas de mayor tamaño, que representan mayores costos operativos para reemplazarlas por otras de formato reducido.

2.2.3.2 Canal Alternativo

(García Soto, 2004), en su libro nos relata “La invención de canales alternativos y la revolución de la informática que ha permitido el almacenamiento de grandes cantidades de información y que ha desarrollado la transferencia de la información, han ayudado a modificar la forma del dinero”.

De esta manera se puede dar una mejor cobertura, así como brindar mayores servicios y mucha más accesibilidad hacia los usuarios y potenciales usuarios. Esto ha incitado a las instituciones bancarias, a descubrir la manera de sobrevivir en un mundo tan competitivo, debiendo proporcionar paquetes de servicios financieros a sus clientes, tales como: Cuentas corrientes y de ahorro, compensación bancaria de cheques, pago de facturas del cliente, cajero automático, tarjetas de crédito, planes de retiro, puestos de bolsa, fondos de fideicomiso, dinero electrónico y transferencia electrónica de fondos.

(Rivera & Hernandez, 2015), nos describen en su libro que, en los últimos años, “Los avances tecnológicos han permitido que muchas operaciones bancarias realizadas como medios de pago distintos al efectivo por personas y empresas del Perú se efectúen a través de medios poco convencionales o

canales modernos, lo cual facilita la interacción entre los clientes y las entidades financieras, y genera ahorro de tiempo y costos”. Además, ello lleva a que los clientes tengan más seguridad cuando usan efectivo y gracias a esto han sustituido al personal que labora en los canales tradicionales a los que denominamos ventanilla, los cuales se encuentran en las agencias bancarias, realizando operaciones en canales modernos, fáciles de usar y que permiten a los usuarios realizar sus operaciones de manera inmediata.

2.2.3.2.1 Tipos de Canales Alternativos

Según la (Vía BCP, 2018) del Banco de Crédito del Perú, actualmente sus usuarios disponen de los siguientes canales alternativos:

a) Banca por internet:

Es un canal alternativo que permite acceder a un conjunto de prestaciones personalizadas desde un ordenador, Tablet o smartphone, se puede consultar datos, saldos, movimientos de tarjeta y otros productos, así como también realizar operaciones en diferentes lugares. Además, permite grabar tu tarjeta como frecuente para tener un acceso más rápido y fácil, de esta manera las operaciones se realizarán de manera segura.

El Banco de Crédito del Perú cuenta con este tipo de canal alternativo y para realizar todas estas operaciones se debe ingresar a la Banca por Internet con tu clave de internet de 6 dígitos. Además, para realizar alguna operación necesitas del clave token (que puede ser física con un costo de S/25.00 o digital sin costo).

Las operaciones que se pueden realizar a través de la Banca por Internet del Banco de Crédito del Perú son las siguientes:

- Consulta de saldos y movimientos: tus saldos y últimos movimientos de cuentas de ahorro, corriente, maestra y CTS
- Transferir dinero: entre cuentas propias, a otras cuentas BCP y de otros bancos.
- Pagar tarjetas de crédito: Propias, o de terceros del BCP y otros bancos, hasta las 08:00 pm.
- Pagar Créditos Efectivos, Hipotecarios, Vehiculares.
- Pago de servicios: luz, agua, teléfono y muchos más, de lunes a viernes de 08:00 am a 08:00 pm.
- Solicita productos: adelanto de sueldo y disposición de efectivo.
- Revisa tus estados de cuenta
- Reenvía tus constancias

- Pagos de RENIEC: duplicado de DNI / DNI Electrónico, emisión por primera vez del DNI electrónico, renovación por caducidad del DNI, inscripción del menor de edad, actualización del domicilio.
- Pagos 1662 a SUNAT

b) Banca Móvil:

Es un canal alternativo que permite al igual que los demás canales que el cliente no acuda al banco para efectuar sus transacciones, sino que use su celular y de esta manera la operación sea más ágil y segura.

El Banco de Crédito del Perú cuenta con este tipo de canal alternativo, se puede descargar desde su App Store o Play Store; esto me permite realizar operaciones desde cualquier lugar, pero cada una posee un límite diario, además con este canal evito comisiones de pagos de servicios.

Para ello primero se debe afiliar a la App Banca Móvil del BCP, luego ingresar clave de internet de 6 dígitos, finalmente si se va a realizar algún pago se necesita el token.

Las operaciones que se pueden realizar a través de la Banca móvil del Banco de Crédito del Perú son las siguientes:

- Consulta de saldos y movimientos: saldos y movimientos de tus cuentas, tarjetas de débito, crédito y otros productos.
- Transfiere dinero: entre cuentas propias, a terceros BCP y otros bancos.
- Paga tarjetas de crédito: propias, a terceros BCP y otros bancos, hasta las 08:00 pm.
- Pagar Créditos Efectivos, Hipotecarios, Vehiculares.
- Paga servicios: servicios como luz, agua, teléfono y muchos más de lunes a viernes de 08:00 am hasta las 08:00 pm
- Solicita productos: Adelanto de Sueldo y Disposición de Efectivo.
- Revisa tus estados de cuenta.

c) Yape:

Es un canal alternativo que funciona como app del Banco de Crédito del Perú, creado con la finalidad de poder hacer transferencias siempre y cuando ambas partes usen este canal únicamente se hace uso del número de celular de tus contactos, este canal es gratuito no cobra por descargarlo, tampoco

hay cobro de comisiones por usarlo, es rápido y seguro al hacer el envío. Actualmente el BCP cuenta con más de 1'600,000 personas que usan este canal.

d) Plataforma Digital:

Es un canal alternativo del Banco de Crédito del Perú con más de 700 plataformas digitales ubicadas en sus agencias. Se pueden abrir cuenta en solo 3 minutos de lunes a sábado y los guías de agencia atienden en caso el usuario tenga dudas acerca de algún tipo de operación a realizar.

Las operaciones que se pueden realizar a través de la Plataforma Digital del Banco de Crédito del Perú son las siguientes:

- Abrir una cuenta de ahorros de lunes a sábado.
- Consultar saldos y movimientos.
- Tarifas de productos BCP
- Copia de estados de cuenta (ahorro, corriente, CTS y tarjetas de crédito) de hasta los 3 últimos meses, si se desean más solo se podrán enviar al correo electrónico, hasta los 24 últimos meses.

e) Cajeros:

Es una caja fuerte adaptada con un equipo de cómputo, este puede realizar tareas financieras, el beneficio de los cajeros es que funcionan las 24 horas del día. Gracias a ello el banco reduce inversiones en locales y recurso humano. Cabe mencionar que en la actualidad el BCP es el dueño de los cajeros que se encuentran dentro de la agencia ya que ellos mismos se encargan del abastecimiento de los mismos, y por ende los cajeros que se encuentran fuera de dichas agencias son tercerizados por la empresa Hermes.

Las operaciones que se pueden realizar a través un Cajero automático del Banco de Crédito del Perú son las siguientes:

- Retira efectivo de cuentas BCP.
- Solicita tu Adelanto de Sueldo o una Disposición de Efectivo de tu tarjeta de crédito.

Además, el Banco de Crédito del Perú también ha implementado Cajeros Multifunción, donde se pueden realizar depósitos y retiros, en soles o dólares, de manera rápida y sencilla hasta las 10:00 p.m. El monto máximo de retiros de dinero es en los siguientes horarios:

- Entre las 6:00 a.m. y 10:00 p.m.: S/ 3,000 y US\$ 800, por Credimás
- Entre las 10:01 p.m. y las 5.59 a.m.: s/500 y US\$200 por Credimás.

En la Figura N°2: Red de distribución – BCP Consolidado extraída de (Banco de Crédito del Perú, 2018), el BCP cuenta actualmente hasta el cierre del 2018 con 2,271 cajeros automáticos. Además, se sigue ampliando la red con cajeros multifuncionales 357 a 373. Esto se hizo con el objetivo de seguir brindando facilidades a nuestros clientes y apoyar la migración a canales auto atendidos. Nuestras transacciones monetarias incrementaron en 22.8%, al ser los depósitos la transacción de mayor crecimiento anual (57.4%)

f) Agente:

Se le denomina agente a una empresa o autónomo que desarrolla la función de empleado sin serlo y que cobra una variante en función al número de transacciones que realice. Los Agentes BCP son negocios afiliados, como bodegas, ferretería, librería, farmacia. Además, se pueden realizar operaciones, aunque no seas cliente del banco.

El Banco de Crédito del Perú da la oportunidad de que seas Agente BCP, siempre y cuando cumplas los siguientes requisitos:

- Contar con un negocio legalmente constituido (RUS, RG, RER, PyME)
- Fotocopia del documento de identidad del representante del negocio.
- Fotocopia de la Licencia de Funcionamiento
- Copia Ficha RUC
- Fotocopia del Contrato de Alquiler ó autovalúo ó Título de propiedad del local (si este es propio).
- Copia de Recibo de Luz o agua del local del último mes.
- Copia de recibo de internet de último mes.
- Tener Internet (cableado) de Movistar ó Claro ó Bitel ó Entel.
- Contar con capital de trabajo mínimo de S/. 5 000.00
- Estar Ok en sistema financiero.
- Mantener pautas de atención a los clientes.
- Exhibir publicidad del Banco.

Las operaciones que se pueden realizar a través un Agente del Banco de Crédito del Perú son las siguientes:

- Pagos de RENIEC.
- Consulta de saldos y movimientos.
- Transferencias entre cuentas
- Pagó de préstamos personales
- Pago de Tarjetas de Crédito
- Emisión y Descargo de Giros nacionales y del exterior
- Compra de Soat Electrónico
- Adelanto de Sueldo
- Pagó de Sunat
- Pagó de servicios: Luz, Agua, Teléfono, celular, Unique, Esika, Dupree, etc.
- Depósitos.
- Retiros de cuentas de ahorro, corrientes, cts y disposiciones de efectivo en la tarjeta de crédito del Bcp.
- Recarga de celulares Claro, Movistar, Entel y Bitel.

Según lo que podemos observar en la Figura N°3: Red de distribución – BCP individual al cierre del año 2018, existen 6,764 Agentes BCP (454 puntos más respecto al 2017), de los cuales 89% son rentables. Hay cobertura en todos los departamentos del Perú, en 70% de las provincias y en 24% de los distritos. El Agente BCP creció más de 25% en transacciones: alcanzó más de 267 millones de transacciones al año, superó el millón de giros nacionales por mes.

2.2.3.2.2. Beneficios para el BCP al usar canales alternativos

A continuación, se mencionan los beneficios que obtiene el Banco de Crédito del Perú al usar los canales alternativos:

- Son más baratas. - Las entidades financieras ahorran en costos de impresión de estados de cuenta y procesamientos. Puede pagar sus servicios, revisar los saldos y movimientos de sus cuentas y no le cobrarán por ello.

- Son más rápidas. - Eso implica que permitirá atender a más personas a comparación de las que se atienden en un canal tradicional, evitando así que las personas hagan largas cola y de esta manera estarán a gusto con el servicio.
- Son convenientes. - Si hay pagos mensuales fijos que debe hacer (préstamos, créditos, tarjeta de crédito y seguros), puede pedir el servicio de cargo automático, a su cuenta de ahorros y las operaciones que realice lo podrá revisar a través de la página web, e inclusive desde su celular.
- Son ordenadas. - Cada operación que realice a través de la banca por internet del banco con el que trabaja, generará una constancia de la operación realizada, para que pueda llevar un control exacto de las mismas, de esta manera el banco ahorrará el impresiones, suministros y atención personalizada
- Son más seguras. - Tanto el Banco como el usuario al usar los canales alternativos como banca móvil y banca digital, evitan el uso de dinero en efectivo de esta manera se disminuye la probabilidad de usurpación de dinero.

2.2.5 Costos

Según Barraza (2009), los costos son un elemento esencial dentro de la fijación de precios ya que es indispensable para medir la contribución al beneficio y para establecer comparaciones y jerarquías entre productos o algún tipo de servicio. Una función muy importante de los costos, es servir de guía al empresario para determinar cuál es la combinación de productos más rentable y los gastos en los que se puede incurrir. De esta manera poder reducir costos, sin afectar los beneficios para que resulte efectivo en la fijación de precios. Para ello, debemos reconocer el tipo de empresa y así saber cuál será el tipo de flujo de operaciones y cuáles son los componentes que van a intervenir.

2.2.4.1 Empresas de Servicios

Una Empresa de Servicios es aquella cuya actividad principal es ofrecer un servicio (intangibles) con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas, cumpliendo con su ejercicio económico (fines de lucro).

Estas empresas pueden ser públicas, privadas o mixtas, cuando son públicas es porque el Estado está en mejor capacidad de cumplir con esta actividad que un particular (y son empleadas para cubrir las llamadas necesidades públicas), pero generalmente al ser empresas privadas la calidad del servicio es mejor.

2.2.4.2 Componentes de las Empresas de Servicios

- a) Materiales: son los costos asociados a todos los insumos materiales usados en la prestación del servicio.
- b) Mano de Obra: son los costos relacionados con el trabajo aplicado al servicio, o hacia donde está dirigida la prestación del mismo, en el caso de los Bancos los promotores de servicios, forman parte de la mano de obra directa lo que implica que general costos por la atención al usuario.
- c) Gastos Generales: son otros gastos incurridos en la operación, pero que no están relacionados directamente con la prestación del servicio.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) Promotores de Servicios (PDS): Es la persona que labora de manera dependiente, responsable de atender a los clientes o usuarios en el área de ventanilla del BCP. Entre sus principales actividades tenemos; la realización de depósitos, retiros de efectivo, pago de tarjetas de crédito, pago de créditos personales, pago de servicios, envío y cobro de giros nacionales, mismas operaciones que se pueden realizar en los canales alternativos.
- b) Banco: Es un tipo de entidad financiera de crédito, su finalidad es recibir dinero de los agentes superavitarios y funcionar como intermediarios para agentes deficitarios, de esta manera se controlará y a la vez se administra el dinero.
- c) Transacción: Según García (2018), es la operación de distinto tipo que se lleva a cabo entre dos o más partes y que implica el intercambio de bienes o servicios a cambio del correspondiente capital. El término transacción puede usarse en diferentes ámbitos de la vida cotidiana, pero por lo general se emplea para operaciones de carácter económico que suponga el uso de dinero para sufragar el costo de un servicio o bien comprado. Uno de los aspectos que más caracteriza a la transacción es que hay una idea común entre las partes que realizan la operación. Para que se pueda hacer será preciso disponer de un capital y que alguien proporcione un servicio o bien que se ajuste a la cantidad reclamada.

- d) Costo – beneficio: Según Ramirez (2019), es una herramienta financiera que mide la relación que existe entre los costos y beneficios asociados a un proyecto de inversión, tal como la creación de una nueva empresa o el lanzamiento de un nuevo producto, con el fin de conocer su rentabilidad.
- e) Tercerización: Según Miyagusuku (2017), el concepto de tercerización también llamado outsourcing, externalización o subcontratación. La tercerización es una tendencia común en la industria de tecnologías de la información y otras industrias. Las empresas subcontratan servicios que se consideran intrínsecos a la gestión de un negocio y al servicio de clientes internos y externos. Los productos, como piezas de computación, y los servicios, como la nómina y la contabilidad, pueden ser subcontratados. En algunos casos, toda la gestión de la información de una empresa es externalizada, incluyendo la planificación y el análisis de negocios, así como la instalación, gestión y mantenimiento de la red y las estaciones de trabajo.
- f) Token Digital: Según Vía BCP (2018), es un código de alta seguridad que te permite confirmar operaciones desde cualquier lugar y usando solo tu celular. Se pueden realizar diferentes tipos de operaciones como: transferencias interbancarias y a terceros, pagos de tarjetas de crédito y pagos de servicios. realiza compras en el extranjero y por internet, adquirir productos como: Seguro de Protección de Tarjetas y Depósitos a plazo.
- g) Token Físico: Según Vía BCP (2018) El “token” o “clave digital” del Banco de Crédito del Perú (BCP) es un dispositivo de plástico que tiene una pantalla que muestra 6 cifras que cambian cada minuto. Cuando se realizan operaciones que requieren el uso del token, se ingresan las cifras del que se ve en la pantalla, no con el teclado. Esto es otra medida de seguridad puesto que tienes que usar la posición de los números que cambian al azar.
- h) Bancarización: Según SUNAT (2019), consiste en formalizar todas las operaciones y canalizarlas a través de medios legales que permiten identificar su origen y destino y que el Estado pueda ejercer sus facultades de fiscalización contra la evasión tributaria, el lavado de activos y otros delitos

2.4. MARCO REFERENCIAL

2.4.1 Marco legal

Ley N°26702 Texto concordado de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Artículo 11°.- ACTIVIDADES QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA.

Toda persona que opere bajo el marco de la presente ley requiere de autorización previa de la Superintendencia de acuerdo con las normas establecidas en la presente ley. En consecuencia, aquélla que carezca de esta autorización, se encuentra prohibida de:

1. Dedicarse al giro propio de las empresas del sistema financiero, y en especial, a captar o recibir en forma habitual dinero de terceros, en depósito, mutuo o cualquier otra forma, y colocar habitualmente tales recursos en forma de créditos, inversión o de habilitación de fondos, bajo cualquier modalidad contractual.
2. Dedicarse al giro propio de las empresas del sistema de seguros y, en especial, otorgar por cuenta propia coberturas de seguro, así como intermediar en la contratación de seguros; y otras actividades complementarias a ésta.
3. Efectuar anuncios o publicaciones en los que se afirme o sugiera que practica operaciones y servicios que le están prohibidos conforme a los numerales anteriores.
4. Usar en su razón social, en formularios y en general en cualquier medio, términos que induzcan a pensar que su actividad comprende operaciones que sólo pueden realizarse con autorización de la 4 Numeral modificado por Decreto Legislativo N°1052 del 26-06-2008 10 Superintendencia y bajo su fiscalización, conforme a lo previsto en el artículo 87° de la Constitución Política. Se presume que una persona natural o jurídica incurre en las infracciones reseñadas cuando, no teniendo autorización de la Superintendencia, cuenta con un local en el que, de cualquier manera:
 - a) Se invite al público a entregar dinero bajo cualquier título, o a conceder créditos o financiamientos dinerarios.
 - b) Se invite al público a contratar coberturas de seguros, directa o indirectamente, o se invite a las empresas de seguros a aceptar su intermediación.
- 5 c) En general, se hagan publicidad por cualquier medio con los indicados propósitos. Quienes infrinjan las prohibiciones antes señaladas serán sancionadas con arreglo a los artículos pertinentes del Código Penal. La Superintendencia está obligada a disponer la intervención de los locales en los que presuma la realización de las actividades indicadas en el presente artículo, sin la correspondiente autorización.

Artículo 30°.- APERTURA DE SUCURSALES, AGENCIAS U OFICINAS ESPECIALES.

La apertura por una empresa del sistema financiero o del sistema de seguros, de sucursales o agencias, sea en el país o en el exterior, requiere de autorización previa de la Superintendencia. Tratándose de la apertura de una sucursal en el exterior, la Superintendencia, antes de expedir la autorización, debe recabar la opinión del Banco Central. El pronunciamiento debe expedirse en el plazo de quince días, si la oficina ha de operar en el territorio nacional, y de sesenta días si se pretende que funcione en el extranjero. Dicho plazo se computa a partir de la recepción de la respectiva solicitud debidamente documentada. La denegatoria de alguna de las solicitudes a que se refiere este artículo debe contener expresión de fundamentos; pero no es impugnabile en la vía administrativa, ni en la judicial.

Artículo 33°.- ESTABLECIMIENTO DE VENTANILLAS DE ATENCIÓN.

Las empresas del sistema financiero y las empresas del sistema de seguros podrán compartir locales para la prestación de sus servicios, incluso mediante contratos de ventanilla y arrendamiento de espacios. Estos contratos serán puestos en conocimiento de la Superintendencia para resguardar las exigencias de control y de seguridad.

Artículo 221°.- OPERACIONES Y SERVICIOS.

Las empresas podrán realizar las siguientes operaciones y servicios, de acuerdo a lo dispuesto por el capítulo I del título IV de esta sección segunda:

1. Recibir depósitos a la vista
2. Recibir depósitos a plazo y de ahorros, así como en custodia
3. a) Otorgar sobregiros o avances en cuentas corrientes
b) Otorgar créditos directos, con o sin garantía; 4. Descontar y conceder adelantos sobre letras de cambio, pagarés y otros documentos comprobatorios de deuda
5. Conceder préstamos hipotecarios y prendarios; y, en relación con ellos, emitir títulos valores, instrumentos hipotecarios y prendarios, tanto en moneda nacional como extranjera
- 5-A Conceder préstamos en la modalidad de hipoteca inversa, y con relación a estos emitir títulos valores e instrumentos hipotecarios tanto en moneda nacional como extranjera
6. Otorgar avales, fianzas y otras garantías, inclusive en favor de otras empresas del sistema financiero
7. Emitir, avisar, confirmar y negociar cartas de crédito, a la vista o a plazo, de acuerdo con los usos internacionales y en general canalizar operaciones de comercio exterior
8. Actuar en sindicación con otras empresas para otorgar créditos y garantías, bajo las responsabilidades que se contemplen en el convenio respectivo

9. Adquirir y negociar certificados de depósito emitidos por una empresa, instrumentos hipotecarios, warrants y letras de cambio provenientes de transacciones comerciales
10. Realizar operaciones de factoring.
11. Realizar operaciones de crédito con empresas del país, así como efectuar depósitos en ellas.
12. Realizar operaciones de crédito con bancos y financieras del exterior, así como efectuar depósitos en unos y otros.
13. Comprar, conservar y vender acciones de bancos u otras instituciones del exterior que operen en la intermediación financiera o en el mercado de valores, o sean auxiliares de unas u otras, con el fin de otorgar alcance internacional a sus actividades. Tratándose de la compra de estas acciones, en un porcentaje superior al tres por ciento (3%) del patrimonio del receptor, se requiere de autorización previa de la Superintendencia
14. Emitir y colocar bonos, en moneda nacional o extranjera, incluidos los ordinarios, los convertibles, los de arrendamiento financiero, y los subordinados de diversos tipos y en diversas monedas, así como pagarés, certificados de depósito negociables o no negociables, y demás instrumentos representativos de obligaciones, siempre que sean de su propia emisión.
15. Aceptar letras de cambio a plazo, originadas en transacciones comerciales.
16. Efectuar operaciones con commodities y con productos financieros derivados, tales como forwards, futuros, swaps, opciones, derivados crediticios u otros instrumentos o contratos de derivados, conforme a las normas que emita la Superintendencia.
17. Adquirir, conservar y vender valores representativos de capital que se negocien en algún mecanismo centralizado de negociación e instrumentos representativos de deuda privada, conforme a las normas que emita la Superintendencia.
18. Adquirir, conservar y vender acciones de las sociedades que tengan por objeto brindar servicios complementarios o auxiliares, a las empresas y/o a sus subsidiarias.
19. Adquirir, conservar y vender, en condición de partícipes, certificados de participación en los fondos mutuos y fondos de inversión.
20. Comprar, conservar y vender títulos representativos de la deuda pública, interna y externa, así como obligaciones del Banco Central.
21. Comprar, conservar y vender bonos y otros títulos emitidos por organismos multilaterales de crédito de los que el país sea miembro.
22. Comprar, conservar y vender títulos de la deuda de los gobiernos conforme a las normas que emita la Superintendencia.
23. Operar en moneda extranjera.
24. Emitir certificados bancarios en moneda extranjera y efectuar cambios internacionales.

25. Servir de agente financiero para la colocación y la inversión en el país de recursos externos.
26. Celebrar contratos de compra o de venta de cartera.
27. Realizar operaciones de financiamiento estructurado y participar en procesos de titulización, sujetándose a lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores.
28. Adquirir los bienes inmuebles, mobiliario y equipo.
29. Efectuar cobros, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas y/o bancos corresponsales.
30. a) Emitir cheques de gerencia.
b) Emitir órdenes de pago.
31. Emitir cheques de viajero.
32. Aceptar y cumplir las comisiones de confianza que se detalla en el artículo 275°.
33. Recibir valores, documentos y objetos en custodia, así como dar en alquiler cajas de seguridad.
34. Expedir y administrar tarjetas de crédito y de débito.
35. Realizar operaciones de arrendamiento financiero y de capitalización inmobiliaria.
36. Promover operaciones de comercio exterior, así como prestar asesoría integral en esa materia.
37. Suscribir transitoriamente primeras emisiones de valores con garantías parcial o total de su colocación.
38. Prestar servicios de asesoría financiera sin que ello implique manejo de dinero de sus clientes o de portafolios de inversiones por cuenta de éstos.
39. Actuar como fiduciarios en fideicomisos.
40. Comprar, mantener y vender oro.
41. Otorgar créditos pignoratícios con alhajas u otros objetos de oro y plata.
42. Emitir dinero electrónico.
43. Actuar como originadores en procesos de titulización mediante la transferencia de bienes muebles, inmuebles, créditos y/o dinero, estando facultadas a constituir sociedades de propósito especial.
44. Todas las demás operaciones y servicios, siempre que cumplan con los requisitos establecidos por la Superintendencia mediante normas de carácter general, con opinión previa del Banco Central. Para el efecto, la empresa comunicará a la Superintendencia las características del nuevo instrumento, producto o servicio financiero. La Superintendencia emitirá su pronunciamiento dentro de los treinta (30) días de presentada la solicitud por la empresa.

Artículo 282°.- DEFINICIONES.

1. Empresa bancaria: es aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga

de otras fuentes de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

2. Empresa financiera: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

3. Caja Rural de Ahorro y Crédito: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural.

4. Caja Municipal de Ahorro y Crédito: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas.

5. Caja Municipal de Crédito Popular: es aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio al público en general, encontrándose también facultada para efectuar operaciones activas y pasivas con los respectivos Concejos Provinciales y Distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas.

6. Empresa de desarrollo de la pequeña y micro empresa, EDPYME: es aquella cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro empresa.

7. Empresa de arrendamiento financiero, cuya especialidad consiste en la adquisición de bienes muebles e inmuebles, los que serán cedidos en uso a una persona natural o jurídica, a cambio del pago de una renta periódica y con la opción de comprar dichos bienes por un valor predeterminado.

8. Empresas de factoring comprendidas en el ámbito de esta Ley, cuya especialidad consiste en la adquisición de facturas negociables, facturas conformadas, títulos valores representativos de deuda y en general cualquier valor mobiliario representativo de deuda y que cumplan con los criterios mínimos establecidos por la Superintendencia en cuanto a volumen de las operaciones antes.

9. Empresa afianzadora y de garantías, cuya especialidad consiste en otorgar afianzamientos para garantizar a personas naturales o jurídicas. Están comprendidas las sociedades de garantía recíproca a que se refiere el artículo 22 del Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Microempresa y del Acceso al Empleo Decente, aprobado por el Decreto Supremo N°008-2008-TR. 135

10. Empresa de servicios fiduciarios, cuya especialidad consiste en actuar como fiduciario en la administración de patrimonios autónomos fiduciarios, o en el cumplimiento de encargos fiduciarios de cualquier naturaleza.

11. Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público a que se refiere el artículo 289° de la presente ley.

2.5. HIPÓTESIS GENERAL

El uso de los canales alternativos mejora significativamente la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú.

2.5.1. Hipótesis Específicas

- Mediante el conocimiento de las operaciones que se puedan realizar en los canales alternativos del Banco de Crédito se conseguirá facilitar las transacciones de los clientes.
- A través de la determinación de los costos en los que se incurre al atender a un cliente se conseguirá comparar el canal tradicional con el canal alternativo Agente BCP.
- Gracias al uso de los canales alternativos se logrará determinar los beneficios que obtiene el Banco de Crédito del Perú.

2.6. VARIABLES

2.6.1. Variables Independiente

- Canales alternativos

2.6.2. Variable Dependiente

- Reducción de costos de promotores de servicio del Banco de Crédito del Perú

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE:

Es mixto según Hernández, Fernández & Baptista (2014) porque engloba ambos enfoques tanto cuantitativo como cualitativo. Es cuantitativo; ya que se recolectan datos planteados que son medibles, analizando los costos en los que se incurre al tener a un canal tradicional, atendido por un Promotor de servicios en comparación con los Canales Alternativos.

Cualitativo porque señala aspectos conceptuales, utilizando la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Además, describe detalladas situaciones, eventos, utilizando técnicas como la observación no estructurada y revisión de documentos. La investigación es Cualitativa porque tendremos que describir el tipo de operaciones que se pueden realizar en cada canal alternativo y además especificar los beneficios que obtiene el banco de crédito con el uso de los canales alternativos.

3.2 DISEÑO:

El diseño de la presente investigación es no experimental, según Hernández, Fernández & Baptista (2014) los mismos que sostiene que los estudios que se realizan sin manipulación de variables en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Este tipo de investigación no se manipula, ni se realiza al azar, se realiza sin manipular variables, este estudio no crea alguna situación. Es por ello que las variables de la presente investigación se tomarán tal y como se presentan en la realidad para observar los principales impactos que se suscitarán con el uso de los canales alternativos en el Banco de Crédito del Perú.

3.3 NIVEL:

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) el Nivel de la Investigación es Descriptivo cuando se buscan “especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. Es por ello que la presente investigación dará a conocer las características de los canales alternativos y a la vez se detallan las disminuciones de costos en los que se incurre al utilizar dichos canales.

Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) en su libro indicó que la Investigación es Correlacional: Cuando existe una relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. En la presente investigación se busca hallar el impacto del uso de los canales alternativos en la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú.

3.4 TIPO:

Es una investigación Aplicada según Vargas (2009), ya que se centra en la resolución de problemas en un contexto determinado, es decir, busca la aplicación o utilización de conocimiento, desde una o varias áreas especializadas, con el propósito de implementarlos de forma práctica para satisfacer necesidades concretas, proporcionando una solución a problemas del sector social.

Es por ello que en la presente investigación queremos conocer el impacto del uso de los canales alternativos en la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú.

3.5 SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN – BENEFICIARIOS

En la presente investigación la unidad de análisis será el Banco de Crédito del Perú. Teniendo en cuenta que es la más grande en la nación y por ende los hechos Económicos y Financieros que ocurran en esta Institución serán predecibles en las otras Instituciones Financieras.

Entre los principales beneficiarios se encuentra SUNAT ya que recibirá mejores Contribuciones Tributarias por utilización de la Bancarización ayudando también a la formalización de las empresas y prevención del lavado de activos. La Sociedad también se verá muy beneficiada, ya que el uso de estos canales obligará a los clientes a disminuir el uso de efectivo logrando así mitigar la delincuencia, por otro la más beneficiada será la Agencia Piura del Banco de Crédito del Perú porque tendrán más cobertura a nivel Nacional elevando así sus Ingresos y Utilidad.

3.6 MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS

3.6.1 Métodos

Descriptivo, porque a través del mismo se nos ha permitido recolectar datos sobre impacta el uso de los canales alternativos en la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú, las cuales servirán para describir la situación tal y como se muestra al momento de la investigación.

Analítico, ya que la presente investigación tiene por finalidad determinar el impacto del uso de los canales alternativos en la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú.

3.6.2 Procedimientos

- Formulación del problema
- Identificación de la información necesaria
- Selección de instrumentos de acopio de datos
- Aplicación de instrumentos, análisis e interpretación de resultados
- Formulación de conclusiones y recomendaciones

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.7.1 Técnicas

- Análisis documentario, procesar la información obtenida de una boleta de pago perteneciente a un Promotor de Servicios del BCP, examinar ficha informativa del Agente BCP. Mismos datos que nos ayudaran a determinar el impacto del uso de los canales alternativos en la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú.
- Indagación, recolectar la información del uso de los Agentes BCP, brindados por el dueño del establecimiento. Información que nos permitirá delimitar el grado de usabilidad y obtener el rango monetario que el banco debe pagar por el servicio prestado, de esta manera compararla con los costos que me genera un Promotor de Servicios que atiende en un canal tradicional.
- Investigación Bibliográfica y Linkografía, recolección de información existente para impulsar la presente investigación.

3.7.2 Instrumento

- Entrevista, será aplicada a dueño del Agente
- Formulación de Gráficos, elaborar gráficos comparativos con el fin de demostrar de manera más dinámica los Costos en los que se incurre al atender por un canal tradicional (Ventanilla) en comparación de atenderlo por un canal alternativo (Agente BCP).

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

A continuación, se muestra una tabla en donde comparamos mes a mes el pago por atención de un promotor de servicios del BCP en el canal tradicional, en comparación con un canal alternativo – Agente BCP. En términos generales queremos saber cuánto el BCP se ahorra o deja de pagar a un promotor de servicio, cuando emplea un Agente.

TABLA 1

*COSTO POR ATENCION EN
CANAL TRADICIONAL Y CANAL ALTERNATIVO AGENTE BCP*

COSTOS MENSUALES, EN LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN:			
CANAL TRADICIONAL		CANAL ALTERNATIVO	
VENTANILLA DEL BCP		AGENTE BCP	
PROMOTOR DE SERVICIOS (PDS) 2018		CAJERO CORRESPONSAL	
NÚMERO DE TRANSACCIONES DIARIO MENSUAL	0 - 160	NÚMERO DE TRANSACCIONES DIARIO MENSUAL	121 - 160
MES	REFLEJADO EN BOLETA DE PAGO ANEXOS	MES	REFLEJADO EN ESCALA DE PAGÓ ANEXO
ENERO	S/1,582.02	ENERO	S/900.00
FEBRERO	S/1,172.17	FEBRERO	S/900.00
MARZO	S/8,487.21	MARZO	S/900.00
ABRIL	S/1,991.86	ABRIL	S/900.00
MAYO	S/1,174.00	MAYO	S/900.00
MAYO CTS	S/811.91		
JUNIO	S/1,133.25	JUNIO	S/900.00
JULIO	S/1,660.44	JULIO	S/900.00
AGOSTO	S/1,135.59	AGOSTO	S/900.00
SEPTIEMBRE	S/1,126.06	SEPTIEMBRE	S/900.00
OCTUBRE	S/1,709.35	OCTUBRE	S/900.00
NOVIEMBRE	S/1,137.32	NOVIEMBRE	S/900.00
NOVIEMBRE CTS	S/812.59		
DICIEMBRE	S/1,136.60	DICIEMBRE	S/900.00
TOTAL, ANUAL	S/25,070.37	TOTAL, ANUAL	S/10,800.00

En la siguiente tabla se toman datos de un promotor de servicios del Banco de Crédito del Perú, cada boleta de pago mensual se detalla en los anexos en la parte final del trabajo de investigación, al igual que la escala de pago por el servicio del Agente BCP.

Como se observa la variable que rige tanto a los PDS como a los Agentes BCP es el número de transacciones diario mensual, ya que esta cantidad es el máximo de operaciones que se puede realizar en una ventanilla. Teniendo en cuenta este dato, podemos decir que un PDS puede realizar entre 0 a 160

transacciones en su box de atención, logrando percibir como mínimo S/1126.06 en el mes de septiembre y S/1991.86 como máximo en el mes de abril, sin tomar en cuenta los meses en los que se reciben beneficios sociales, mientras que un Agente todos los meses si logra realizar entre 121- 160 transacciones, siempre percibe S/900.00. En esta comparación en el año 2018 BCP desembolsa a un PDS sin importar el número de operaciones que realice el importe total de S/25,070.37 mientras que en un Agente BCP por un mínimo de 1452 y un máximo de 1920 transacciones en el año solo tendría que pagar S/10.800,00.

DIFERENCIA	<i>S/14,270.37</i>
------------	--------------------

Según lo explicado en el párrafo anterior el BCP ahorra S/ 14,270.37 aproximadamente cuando emplea un agente BCP en comparación de cuando utiliza una ventanilla en la agencia del banco. Cabe resaltar que esta gran diferencia se debe a los beneficios sociales (Gratificación: julio y diciembre, CTS: mayo y noviembre y Utilidades: marzo) que se le otorgan a los PDS del banco y también al pago de comisiones por venta de seguros.

CONCLUSIONES

- Al conocer el tipo de operación que se va a realizar en cada canal alternativo, se facilitan las transacciones que los clientes van a efectuar, logrando identificar el canal que va con sus necesidades.
- La atención a través del canal tradicional es más costosa que la atención en el canal alternativo Agente BCP, porque en ventanilla el BCP es quien asume todo el costo al momento de realizar la transacción del cliente; sin embargo, al implementar los canales alternativos digitales se transfiere completamente los costos al cliente, mientras que en los agentes, no reciben los beneficios laborales de un trabajador dependiente de acuerdo a ley.
- La implementación y el uso de los canales alternativos el Banco de Crédito del Perú y sus usuarios obtienen beneficios. Por un lado, el BCP buscando descongestionar sus agencias para lograr satisfacer a sus clientes, fidelizarlos y fomentar la bancarización; por otro lado, facilitarles a sus usuarios la forma de transaccionar ahorrando tiempo, dinero y sobre todo tienen más seguridad al no transar con efectivo.

RECOMENDACIONES

- Si bien es cierto el cliente ya conoce a qué canal alternativo debe acudir cuando desea realizar sus operaciones, sin embargo, el Banco de Crédito del Perú debería evaluar e implementar una estrategia que le permita incrementar sus límites monetarios diarios; así mismo elevar sus horarios de atención para realizar retiros, pagos de tarjetas y pagos de servicios en los canales existentes.
- El éxito de las instituciones financieras y de todas las empresas con fines de lucro, radica en maximizar sus ganancias, a través de la reducción de costos. Pero esto, debe hacerse sin perjudicar a los clientes, para ello el Banco de Crédito del Perú debería controlar el cumplimiento de los horarios de atención, del canal en cuestión.
- El Banco de Crédito del Perú debe incentivar a sus Agentes BCP con mejores beneficios, esto hará que los motive para realizar de manera eficaz y eficiente sus funciones, ya que estos son la cara del BCP, en lugares donde este no puede acceder.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro Rodríguez, H. (2012). *Metodología de la investigación aplicado a la ingeniería*. (Proyecto de Investigación, Universidad Nacional del Callao). Recuperado de http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRIL_2012/IF_ALFARO%20RODRIGUEZ_FIEE.pdf, Lima.
- Aredo, R. U. (2015). " *Influencia de los canales alternativos en la satisfacción de los clientes del centro de contacto del Banco de Credito del Perú - sede Trujillo, 2015*". Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: [file:///C:/Users/lolit/Downloads/aredorodriguez_uber%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/lolit/Downloads/aredorodriguez_uber%20(1).pdf) , Trujillo. Recuperado el 7 de Agosto de 2019, de [file:///C:/Users/lolit/Downloads/aredorodriguez_uber%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/lolit/Downloads/aredorodriguez_uber%20(1).pdf)
- Ávila Velásquez, F. B., Infante Alarcón, C. R., Murrugara Boñón, E. C., Pacheco Ganoza, D. H., & Schroeder Heidemann, O. J. (2012). *Planeamiento Estratégico del Sector Bancario Peruano*. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración de Negocios Globales otorgado por la Universidad Católica del Perú Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4557/AVILA_INJANTE_MURRUGARRA_PACHECO_SCHROEDER_B_Surco. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4557/AVILA_INJANTE_MURRUGARRA_PACHECO_SCHROEDER_BANCARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco de Credito del Perú. (2015). *Memoria anual del Bcp*. Recuperado el 13 de Junio de 2019, de Memoria anual del Bcp: http://ww3.viabcp.com/Connect/VIABCP_2015/Memoria%20anual%20BCP%202015.pdf
- Banco de Crédito del Perú. (2018). *Memoria Anual del Bcp*. Obtenido de Memoria Anual del Bcp: <https://ww3.viabcp.com/Connect/ViaBCP2019/Relaciones%20con%20Inversionistas/Reporte%20Anual%20BCP.pdf>
- Barraza, B. S. (2009). *Problemática de conceptos de costos y clasificación de costos*. . Lima: -
- Conger, I. &. (2016). Una aproximación al impacto del microcrédito sobre la pobreza en el Perú . *El desarrollo del mercado de capital y de cobertura financiera en el Perú*, 5.
- De Soto, H. (2016). *Sistema financiero peruano*. Lima: -.
- Fierro Diaz, N. Y. (2015). *Heurísticas para Evaluar la Usabilidad de Aplicaciones Web Bancarias*. Tesis para optar el grado de Magíster en Informática con mención en Ingeniería de Software de la Pontificia Universidad Catolica del Perú Escuela de Posgrado Recuperado de: file:///C:/Users/lolit/Downloads/FIERRO_NATALI_HEURISTICAS_USABILIDAD_WEB_BANCARIA, Lima. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de file:///C:/Users/lolit/Downloads/FIERRO_NATALI_HEURISTICAS_USABILIDAD_WEB_BANCARIAS.pdf
- García Soto, R. (2004). *Moneda, banca y política monetaria*. Perú: EUNED.

- García, I. (30 de diciembre de 2018). *Ecnomía simple.net*. Obtenido de Economía simple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/transaccion>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mexico DF, Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Johnson, A. (21 de Diciembre de 2012). BCP: El 75% de nuestras transacciones ya se hace en canales electrónicos. (G. e. Perú, Ed.) Recuperado el 19 de Junio de 2019, de <https://gestion.pe/tu-dinero/bcp-75-transacciones-canales-electronicos-27408>
- Miyagusuku, J. T. (Febrero de 2017). *Tercerización e Intermediación Laboral: Diferencias y Tendencias*. Obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Outsourcing-o-tercerizacion>
- Ramirez, A. (14 de Septiembre de 2019). *Crece Negocios*. Obtenido de Crece Negocios: <https://www.crecenegocios.com/analisis-costo-beneficio/>
- Rivera Camino, J., & Hernandez, C. (2015). *Marketing Financiero*. Perú: ESIC.
- Souto, M. G. (2015). *Multicanalidad y digitalización bancaria. Innovacion y tendencia*. -: -.
- SUNAT. (2019). *Porta Sunat*. Recuperado el 28 de Agosto de 2019, de Portal Sunat: <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/impuesto-a-las-transacciones-financieras-itf-bancarizacion-y-medios-de-pago-personas/3043-concepto-bancarizacion-personas>
- Superintendencia de banca, seguros y AFP*. (06 de diciembre de 2017). Obtenido de Superintendencia de banca, seguros y AFP: http://www.sbs.gob.pe/Portals/5/not/2017_11_12/20171211_Res-4705-2017-SBS.pdf
- Valazza, B. &. (2011). *Microfinanzas y Políticas Públicas. Objetivos de Eficiencia Para Un Sector Responsable*. España: -.
- Vargas, C. Z. (2009). La Investigación Aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*, 33. Recuperado el 8 de 10 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vía BCP*. (15 de Diciembre de 2018). Obtenido de Via BCP: <https://www.viabcp.com/nosotros>
- Viguria Clavez, C. A. (2012). *"El Consumidor Financiero: Necesidades de implementación en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor"*. Tesis para optar el Título de Abogado de la Universidad Pontificia Catolica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1679/VIGURIA_C_HAVEZ_CARLOS_CONSUMIDOR_PROTECCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y, Lima. Recuperado el 17 de Junio de 2019, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1679/VIGURIA_C_HAVEZ_CARLOS_CONSUMIDOR_PROTECCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villena, A. M. (2006). *Sistema de Gestión de Seguridad de Información para una Institución Financiera*. Tesis para Optar el Título de Ingeniero Informático de la Universidad Pontificia Catolica del Perú. Recuperado de : http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/362/VILLENA_MOIS%c3%89S_SISTEMA_DE%20GESTI%c3%93N_DE_SEGURIDAD_DE_INFO , Lima. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/362/VILLENA_MOIS%c3%89S_SISTEMA_DE%20GESTI%c3%93N_DE_SEGURIDAD_DE_INFORMACI%c3%93N_PARA_UNA_INSTITUCI%c3%93N_FINANCIERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zamora Diaz, E. A., Castro Saavedra, J. J., & Gutierrez Pinchi, J. A. (2015). *FACTORES DETERMINANTES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA AGENCIA CENTRAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (BCP), DEL DISTRITO DE TARAPOTO. AÑO 2014*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administracion en la Universidad Nacional de San Martin de Tarapoto. Recuperado de:
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1910/ITEM%4011458-646.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, TARAPOTO. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1910/ITEM%4011458-646.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

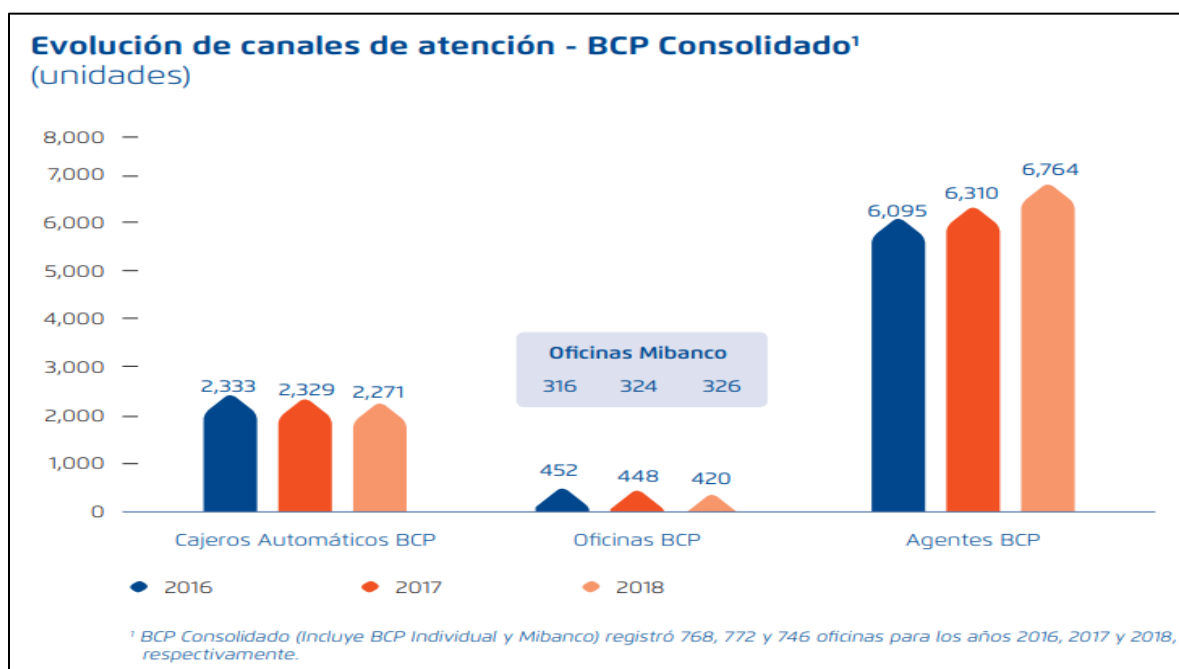
1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: “Uso de los canales alternativos y su impacto en la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú”			
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Finanzas			
AUTORES: <ul style="list-style-type: none"> - Castillo Paz Dolores Felicia - Sandoval Cienfuegos Zeila Eliana 			
	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
General	¿Cómo impacta el uso de los canales alternativos en la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú?	Analizar cómo impacta el uso de los canales alternativos en la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú	El uso de los canales alternativos mejora significativamente la reducción de costos de promotores de servicios del Banco de Crédito del Perú.
Específico 1	¿Qué tipo de operaciones se pueden realizar en los canales alternativos del Banco de Crédito del Perú, para facilitar las transacciones de los clientes?	Determinar las operaciones que se pueden realizar en los canales alternativos del Banco de Crédito del Perú para facilitar las transacciones de los clientes.	Mediante el conocimiento de las operaciones que se puedan realizar en los canales alternativos del Banco de Crédito se conseguirá facilitará las transacciones de los clientes.

Específico 2	¿Cuáles son los costos de promotores de servicios en los que incurre el Banco de Crédito del Perú, al atender a un cliente en el canal tradicional en comparación con el canal alternativo Agente BCP?	Determinar los costos de promotores de servicios en los que incurre el Banco de Crédito del Perú al atender a un cliente por el canal tradicional en comparación con el canal alternativo Agente BCP.	A través de la determinación de los costos en los que se incurre al atender a un cliente se conseguirá comparar el canal tradicional con el canal alternativo Agente BCP.
Específico 3	¿De qué manera el Banco de Crédito del Perú se beneficia con el uso de los canales alternativos?	Determinar los beneficios del Banco de Crédito del Perú con el uso de los canales alternativos.	Gracias al uso de los canales alternativos se logrará determinar los beneficios que obtiene el Banco de Crédito del Perú.

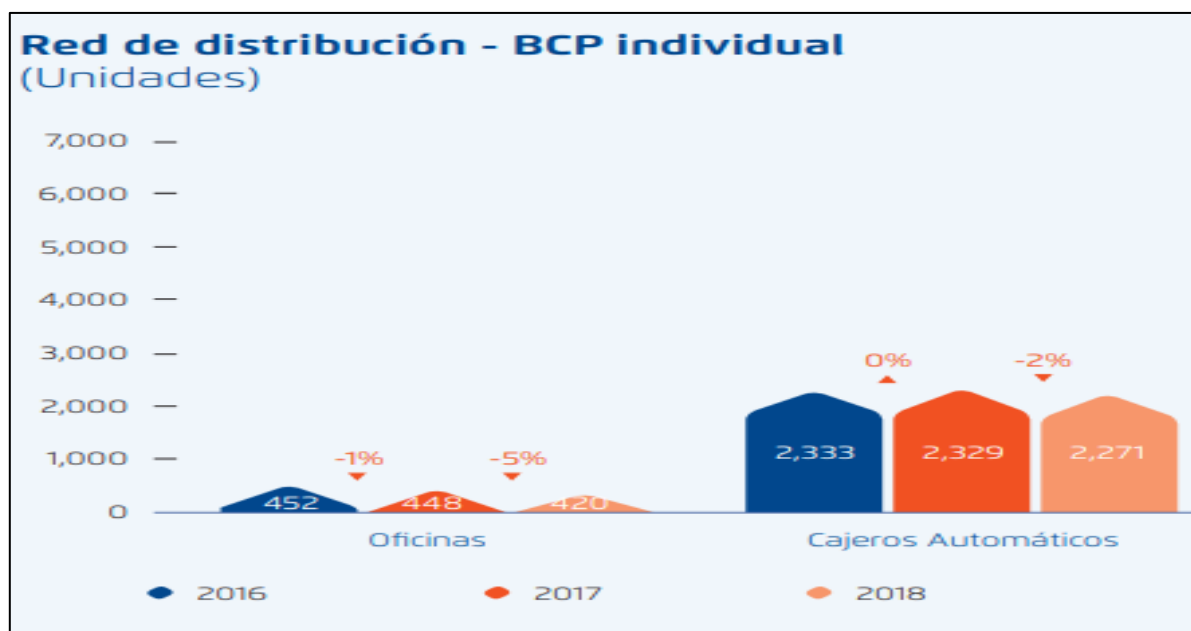
2. Memorias Anuales

Figura N°1: Evolución de canales de atención – BCP Consolidado



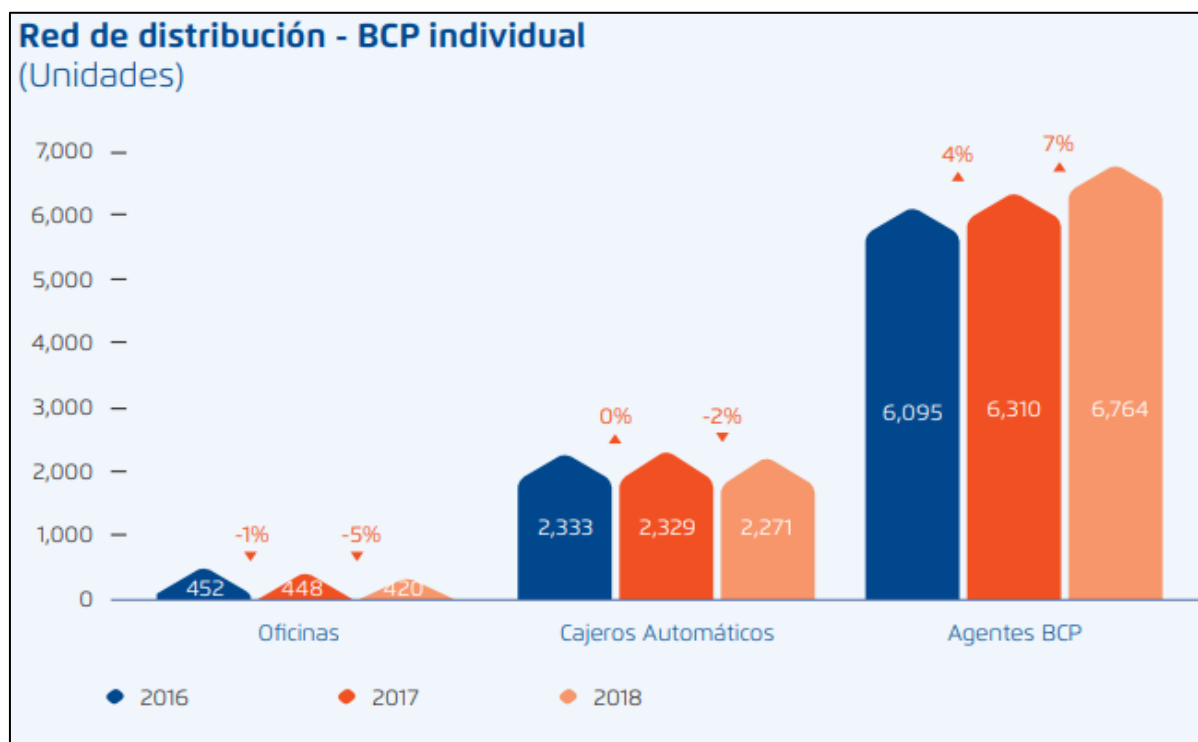
Fuente: Memoria Anual 2018

Figura N°2: Red de distribución – BCP individual



Fuente: Reporte Anual BCP 2018

Figura N°3: Red de distribución – BCP individual



Fuente: Reporte Anual BCP 2018.

3. Boletas de Pago Año 2018

RUC. 20100047218

BOLETA DE LIQUIDACION DE HABERES

ENERO 2018

Apellidos y Nombres	HERNANDEZ ORDINOLA HILDA	Matricula	0840267
Tipo/Nro. Documento	DNI - 45248310	Fecha de Ingreso	17.03.2014
División	DIVISION DE CANALES DE ATENCION	Régimen Pensión	Sistema Privado de Pensiones
Area	AREA COMERCIAL PROVINCIAS 1	Entidad Pensiones	AFP PRIMA
	SUCURSAL PIURA - OPERACIONES	Código CU SPP	322350HHONI6
Puesto	PROMOTOR DE SERVICIOS PROV JC	Días Efec. Laborados	27.00
Tipo	PUESTO	Días Subsidados	0.00
Remuneración Mensual	S/*****1,010.00	Días No Lab. No Sub.	4.00
Ubicación Fielca	N2-PIURA	Horas Ordinarias	184.00
		Horas Sobretiempo	0.00
INGRESOS		DEDUCCIONES	
REMUNERACION BASICA	801.67	APORTE A.F.P.	213.82
BONIF. COMPLEMENTARIA	325.00	PLAN MEDICO EPS	65.00
ASIGNACION FAMILIAR	85.00	ADELANTO DE MOVILIDAD	84.00
SUBSIDIO POR COMPAÑIA	184.12		
INCENTIVO POR PRODUCT.	457.05		
MOVILIDAD - ASISTENCIA	92.00		
Total Ingresos S/ 1,944.84		Total Deducciones S/ 362.82	
Neto Pagado S/ 1,582.02		Remuneración Asegurable S/ 1,852.84	
		Abonado en Cuenta de Ahorros 47528857141084	
PRESTAMO ADMINISTRATIVO		CONTRIBUCIONES EMPLEADOR	
Saldo Anterior	0.00	ESSALUD	166.76
Concedido	0.00	SEGURO DE VIDA LEY	5.44
Amortizado	0.00	PLAN MEDICO EPS	115.00
Saldo Actual	0.00		
DETALLE AUMENTOS POR AFP		DETALLE DEDUCCIONES POR AFP	
AUMENTO AFP 10.23%	0.00	APORTE OBLIG. AFP	185.28
AUMENTO AFP 3.00%	0.00	APORTE DE SOB. VIV. AFP	25.20
		COM VARIABLE AFP	3.34

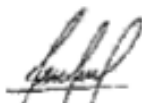
LUIS FERNANDO ZEGARRA BOBADILLA
GTE GESTION DE PROCESO DE GES Y DES HUM

MARIO ROBLES CAMPOS
SUB GTE PROCESO DE GESTION Y DES. HUMANO

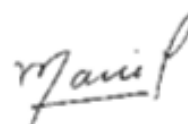
BOLETA DE LIQUIDACION DE HABERES

FEBRERO 2018

Apellidos y Nombres	HERNANDEZ ORDINOLA HILDA	Matricula	0840267
Tipo/Nro. Documento	DNI - 45248310	Fecha de Ingreso	17.03.2014
División	DIVISION DE CANALES DE ATENCION	Régimen Pensión	Sistema Privado de Pensiones
Area	AREA COMERCIAL PROVINCIAS 1	Entidad Pensiones	AFP PRIMA
	SUCURSAL PIURA - OPERACIONES	Código CU SPP	322350HHONI6
Puesto	PROMOTOR DE SERVICIOS PROV JC	Días Efec.Laborados	28.00
Tipo	PUESTO	Días Subeldados	0.00
Remuneración Mensual	S/*****1,010.00	Días No Lab.No Sub.	0.00
Ubicación Fisica	N2-PIURA	Horas Ordinarias	192.00
		Horas Sobre tiempo	0.00
INGRESOS		DEDUCCIONES	
REMUNERACION BASICA	925.00	APORTE A.F.P.	159.83
BONIF. COMPLEMENTARIA	375.00	PLAN MEDICO EPS	65.00
ASIGNACION FAMILIAR	85.00	ADELANTO DE MOVILIDAD	84.00
MOVILIDAD - ASISTENCIA	96.00		
Total Ingresos S/ 1,481.00		Total Deducciones S/ 308.83	
Neto Pagado S/ 1,172.17		Remuneración Asegurable S/ 1,385.00	
		Abonado en Cuenta de Ahorros	47528857141084
PRESTAMO ADMINISTRATIVO		CONTRIBUCIONES EMPLEADOR	
Saldo Anterior	0.00	ESSALUD	124.65
Concedido	0.00	SEGURO DE VIDA LEY	5.39
Amortizado	0.00	PLAN MEDICO EPS	115.00
Saldo Actual	0.00		
DETALLE AUMENTOS POR AFP		DETALLE DEDUCCIONES POR AFP	
AUMENTO AFP 10.23%	0.00	APORTE OBLIG. AFP 138.50	APORTE DE SOB.VIV. AFP 18.84
AUMENTO AFP 3.00%	0.00		COM VARIABLE AFP 2.49



LUIS FERNANDO ZEGARRA BOBADILLA
GTE GESTION DE PROCESOS DE GES Y DES HUM



MARIO ROBLES CAMPOS
SUB GTE PROCESO S. GESTION Y DES. HUMANO

BOLETA DE LIQUIDACION DE HABERES

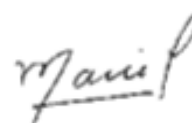
MARZO 2018

Apellidos y Nombres	HERNANDEZ ORDINOLA HILDA	Matricula	0840267
Tipo/Nro. Documento	DNI - 45248310	Fecha de Ingreso	17.03.2014
División	DIVISION DE CANALES DE ATENCION	Régimen Pensión	Sistema Privado de Pensiones
Area	AREA COMERCIAL PROVINCIAS 1	Entidad Pensiones	AFP PRIMA
	SUCURSAL PIURA - OPERACIONES	Código CU SPP	322350HHON16
Puesto	PROMOTOR DE SERVICIOS PROV JC	Días Efec.Laborados	24.00
Tipo	PUESTO	Días Subsidados	0.00
Remuneración Mensual	S/***** 1,010.00	Días No Lab.No Sub.	7.00
Ubicación Fiscal	N2-PIURA	Horas Ordinarias	152.00
		Horas Sobretiempo	0.00
		Vacaciones	12.03.2018 18.03.2018

INGRESOS		DEDUCCIONES	
REMUNERACION BASICA	709.17	APORTE A.F.P.	159.83
PARTICIP. DE UTILIDADES	7,311.04	PLAN MEDICO EPS	65.00
BONIF. COMPLEMENTARIA	287.50	ADELANTO DE MOVILIDAD	60.00
ASIGNACION FAMILIAR	85.00		
REMUNERACION VACACIONAL	303.33		
MOVILIDAD - ASISTENCIA	76.00		
Total Ingresos	S/ 8,772.04	Total Deducciones	S/ 284.83
Neto Pagado		Remuneración Asegurable	
S/ 8,487.21		S/ 1,385.00	
PRESTAMO ADMINISTRATIVO		Abonado en Cuenta de Ahorros	
		47528857141084	
PRESTAMO ADMINISTRATIVO		CONTRIBUCIONES EMPLEADOR	
Saldo Anterior	0.00	ESSALUD	124.65
Concedido	0.00	SEGURO DE VIDA LEY	5.39
Amortizado	0.00	PLAN MEDICO EPS	115.00
Saldo Actual	0.00		
DETALLE AUMENTOS POR AFP		DETALLE DEDUCCIONES POR AFP	
AUMENTO AFP 10.23%	0.00	APORTE OBLIG. AFP	138.50
AUMENTO AFP 3.00%	0.00	APORTE DE SOB.VIV. AFP	18.84
		COM VARIABLE AFP	2.49



LUIS FERNANDO ZEGARRA BOBADILLA
GTE GESTION DE PROCESO S DE GES Y DES HUM



MARIO ROBLES CAMPOS
SUB GTE PROCESO S. GESTION Y DES. HUMANO

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
RUC. 20100047218

BOLETA DE LIQUIDACION DE HABERES
JUNIO 2018

Apellidos y Nombres	HERNANDEZ ORDINOLA HILDA	Matrícula	0S40267
Tipo/Nro. Documento	DNI - 45248310	Fecha de ingreso	17.03.2014
División	DIVISION DE CANALES DE ATENCION	Régimen Pensión	Sistema Privado de Pensiones
Area	AREA COMERCIAL PROVINCIAS 1	Entidad Pensiones	AFP PRIMA
	SUCURSAL PIURA - OPERACIONES	Código CUSPP	322350HHONI6
Tipo	PUESTO	Días Efec. Laborados	16.00
Remuneración Mensual	S/*****1,023.00	Días Subsidiados	0.00
Ubicación Física	N2-PIURA	Días No Lab.No Sub.	14.00
Puesto	PROMOTOR DE SERVICIOS PROV JC	Rem Mínima.	S/*****930.00
		Horas Ordinarias	104.00
		Horas Sobre tiempo	0.00

INGRESOS		DEDUCCIONES	
REMUNERACION BASICA	496.00	APORTE A.F.P.	160.75
BONIF. COMPLEMENTARIA	197.33	PLAN MEDICO EPS	65.00
ASIGNACION FAMILIAR	93.00	AMORTIZ. PREST. DIA MADRE	50.00
REMUNERACION VACACIONAL	606.67	ADELANTO DE MOVILIDAD	36.00
MOVILIDAD - ASISTENCIA	52.00		
Total Ingresos	S/ 1,445.00	Total Deducciones	S/ 311.75
Neto Pagado	S/ 1,133.25	Remuneración Asegurable	S/ 1,393.00
		Abonado en Cuenta de Ahorros	47528857141084

PRESTAMO ADMINISTRATIVO		CONTRIBUCIONES EMPLEADOR	
Saldo Anterior	350.00	ESSALUD	125.37
Concedido	0.00	SEGURO DE VIDA LEY	5.42
Amortizado	50.00	PLAN MEDICO EPS	115.00
Saldo Actual	300.00		

DETALLE AUMENTOS POR AFP		DETALLE DEDUCCIONES POR AFP	
AUMENTO AFP 10.23%	0.00	APORTE OBLIG. AFP	139.30
AUMENTO AFP 3.00%	0.00	APORTE DE SOB.VIV. AFP	18.94
		COM VARIABLE AFP	2.51

LUIS FERNANDO ZEGARRA BOBADILLA
GTE GESTION DE PROCESOS DE GES Y DES HUM
DNI N°41317156

MARIO ROBLES CAMPOS
SUB GTE PROCESOS. GESTION Y DES. HUMANO
DNI N°06936191

DNI N°41317156

DNI N°06936191

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
RUC. 20100047218

BOLETA DE LIQUIDACION DE HABERES
JULIO 2018

Apellidos y Nombres	HERNANDEZ ORDINOLA HILDA	Matrícula	0S40267
Tipo/Nro. Documento	DNI - 45248310	Fecha de ingreso	17.03.2014
División	DIVISION DE CANALES DE ATENCION	Régimen Pensión	Sistema Privado de Pensiones
Area	AREA COMERCIAL PROVINCIAS 1	Entidad Pensiones	AFP PRIMA
	SUCURSAL PIURA - OPERACIONES	Código CUSPP	322350HHONI6
Tipo	PUESTO	Días Efec.Laborados	31.00
Remuneración Mensual	S/******1,023.00	Días Subsidiados	0.00
Ubicación Física	N2-PIURA	Días No Lab.No Sub.	0.00
Puesto	PROMOTOR DE SERVICIOS PROV JC	Rem Mínima.	S/******930.00
		Horas Ordinarias	200.00
		Horas Sobre tiempo	15.46

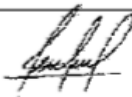
INGRESOS		DEDUCCIONES	
REMUNERACION BASICA	930.00	APORTE A.F.P.	234.94
BONIF. COMPLEMENTARIA	370.00	I.R. 5TA. CATEGORIA	41.56
ASIGNACION FAMILIAR	93.00	PLAN MEDICO EPS	65.00
GRATIFICACION ORDINARIA	1,393.00	PAGO A CUENTA	1,437.03
MOVILIDAD - ASISTENCIA	100.00	AMORTIZ.PREST. DIA MADRE	100.00
BONIF.EXTRAOR.#LEY 30334	94.03	ADELANTO DE MOVILIDAD	84.00
INC PRODUC TRIMESTRAL	642.94		

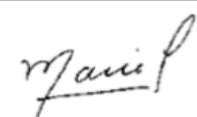
Total Ingresos	S/	3,622.97	Total Deducciones	S/	1,962.53
----------------	----	-----------------	-------------------	----	-----------------

		Remuneración Asegurable	S/	2,035.94
Neto Pagado	S/	1,660.44	Abonado en Cuenta de Ahorros	47528857141084

PRESTAMO ADMINISTRATIVO		CONTRIBUCIONES EMPLEADOR	
Saldo Anterior	300.00	ESSALUD	183.23
Concedido	0.00	SEGURO DE VIDA LEY	5.42
Amortizado	100.00	PLAN MEDICO EPS	115.00
Saldo Actual	200.00		

DETALLE AUMENTOS POR AFP		DETALLE DEDUCCIONES POR AFP	
AUMENTO AFP 10.23%	0.00	APORTE OBLIG. AFP	203.59
AUMENTO AFP 3.00%	0.00	APORTE DE SOB.VIV. AFP	27.69
		COM VARIABLE AFP	3.66


 LUIS FERNANDO ZEGARRA BOBADILLA
 GTE GESTION DE PROCESOS DE GES Y DES HUM
 DNI N°41317156


 MARIO ROBLES CAMPOS
 SUB GTE PROCESOS. GESTION Y DES. HUMANO
 DNI N°06936191

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
RUC. 20100047218

BOLETA DE LIQUIDACION DE HABERES
AGOSTO 2018

Apellidos y Nombres	HERNANDEZ ORDINOLA HILDA	Matrícula	0S40267
Tipo/Nro. Documento	DNI - 45248310	Fecha de ingreso	17.03.2014
División	DIVISION DE CANALES DE ATENCION	Régimen Pensión	Sistema Privado de Pensiones
Area	AREA COMERCIAL PROVINCIAS 1	Entidad Pensiones	AFP PRIMA
	SUCURSAL PIURA - OPERACIONES	Código CUSPP	322350HHONI6
Tipo	PUESTO	Días Efec.Laborados	31.00
Remuneración Mensual	S/***** 1,023.00	Días Subsidiados	0.00
Ubicación Física	N2-PIURA	Días No Lab.No Sub.	0.00
Puesto	PROMOTOR DE SERVICIOS PROV JC	Rem Mínima.	S/***** 930.00
		Horas Ordinarias	208.00
		Horas Sobre tiempo	6.93

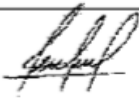
INGRESOS		DEDUCCIONES	
REMUNERACION BASICA	930.00	APORTE A.F.P.	160.75
BONIF. COMPLEMENTARIA	370.00	I.R. 5TA. CATEGORIA	1.66
ASIGNACION FAMILIAR	93.00	PLAN MEDICO EPS	65.00
MOVILIDAD - ASISTENCIA	104.00	AMORTIZ.PREST. DIA MADRE	50.00
		ADELANTO DE MOVILIDAD	84.00

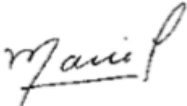
Total Ingresos	S/	1,497.00	Total Deducciones	S/	361.41
----------------	----	----------	-------------------	----	--------

Neto Pagado	S/	1,135.59	Remuneración Asegurable	S/	1,393.00
			Abonado en Cuenta de Ahorros		47528857141084

PRESTAMO ADMINISTRATIVO		CONTRIBUCIONES EMPLEADOR	
Saldo Anterior	200.00	ESSALUD	125.37
Concedido	0.00	SEGURO DE VIDA LEY	5.42
Amortizado	50.00	PLAN MEDICO EPS	115.00
Saldo Actual	150.00		

DETALLE AUMENTOS POR AFP		DETALLE DEDUCCIONES POR AFP			
AUMENTO AFP 10.23%	0.00	APORTE OBLIG. AFP	139.30	APORTE DE SOB.VIV. AFP	18.94
AUMENTO AFP 3.00%	0.00			COM VARIABLE AFP	2.51


 LUIS FERNANDO ZEGARRA BOBADILLA
 GTE GESTION DE PROCESOS DE GES Y DES HUM
 DNI N°41317156


 MARIO ROBLES CAMPOS
 SUB GTE PROCESOS. GESTION Y DES. HUMANO
 DNI N°06936191

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
RUC. 20100047218

BOLETA DE LIQUIDACION DE HABERES
SETIEMBRE 2018

Apellidos y Nombres	HERNANDEZ ORDINOLA HILDA	Matrícula	0S40267
Tipo/Nro. Documento	DNI - 45248310	Fecha de ingreso	17.03.2014
División	DIVISION DE CANALES DE ATENCION	Régimen Pensión	Sistema Privado de Pensiones
Area	AREA COMERCIAL PROVINCIAS 1	Entidad Pensiones	AFP PRIMA
	SUCURSAL PIURA - OPERACIONES	Código CUSPP	322350HHONI6
Tipo	PUESTO	Días Efec.Laborados	23.00
Remuneración Mensual	S/*****1,023.00	Días Subsidiados	0.00
Ubicación Física	N2-PIURA	Días No Lab.No Sub.	7.00
Puesto	PROMOTOR DE SERVICIOS PROV JC	Rem Mínima.	S/*****930.00
		Horas Ordinarias	152.00
		Horas Sobretiempo	0.00

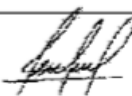
INGRESOS		DEDUCCIONES	
REMUNERACION BASICA	713.00	APORTE A.F.P.	160.75
BONIF. COMPLEMENTARIA	283.67	I.R. 5TA. CATEGORIA	3.19
ASIGNACION FAMILIAR	93.00	PLAN MEDICO EPS	65.00
REMUNERACION VACACIONAL	303.33	AMORTIZ. PREST. DIA MADRE	50.00
MOVILIDAD - ASISTENCIA	76.00	ADELANTO DE MOVILIDAD	64.00

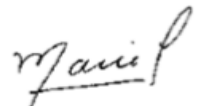
Total Ingresos	S/ 1,469.00	Total Deducciones	S/ 342.94
----------------	-------------	-------------------	-----------

Neto Pagado	S/ 1,126.06	Remuneración Asegurable	S/ 1,393.00
		Abonado en Cuenta de Ahorros	47528857141084

PRESTAMO ADMINISTRATIVO		CONTRIBUCIONES EMPLEADOR	
Saldo Anterior	150.00	ESSALUD	125.37
Concedido	0.00	SEGURO DE VIDA LEY	5.42
Amortizado	50.00	PLAN MEDICO EPS	115.00
Saldo Actual	100.00		

DETALLE AUMENTOS POR AFP		DETALLE DEDUCCIONES POR AFP	
AUMENTO AFP 10.23%	0.00	APORTE OBLIG. AFP	139.30
AUMENTO AFP 3.00%	0.00	APORTE DE SOB. VIV. AFP	18.94
		COM VARIABLE AFP	2.51


 LUIS FERNANDO ZEGARRA BOBADILLA
 JOURNEY OWNER
 DNI N°41317156


 MARIO ROBLES CAMPOS
 SUB GTE PROCESOS. GESTION Y DES. HUMANO
 DNI N°06936191

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
RUC. 20100047218

BOLETA DE LIQUIDACION DE HABERES

OCTUBRE 2018

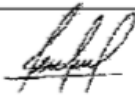
Apellidos y Nombres	HERNANDEZ ORDINOLA HILDA	Matrícula	0S40267
Tipo/Nro. Documento	DNI - 45248310	Fecha de ingreso	17.03.2014
División	DIVISION DE CANALES DE ATENCION	Régimen Pensión	Sistema Privado de Pensiones
Area	AREA COMERCIAL PROVINCIAS 1	Entidad Pensiones	AFP PRIMA
	SUCURSAL PIURA - OPERACIONES	Código CUSPP	322350HHONI6
Tipo	PUESTO	Días Efec.Laborados	31.00
Remuneración Mensual	S/***** 1,023.00	Días Subsidiados	0.00
Ubicación Física	N2-PIURA	Días No Lab.No Sub.	0.00
Puesto	PROMOTOR DE SERVICIOS PROV JC	Rem Mínima.	S/***** 930.00
		Horas Ordinarias	208.00
		Horas Sobre tiempo	0.00

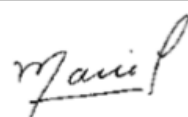
INGRESOS		DEDUCCIONES	
REMUNERACION BASICA	930.00	APORTE A.F.P.	243.56
BONIF. COMPLEMENTARIA	370.00	I.R. 5TA. CATEGORIA	62.68
ASIGNACION FAMILIAR	93.00	PLAN MEDICO EPS	65.00
MOVILIDAD - ASISTENCIA	104.00	AMORTIZ. PREST. DIA MADRE	50.00
INC PRODUC TRIMESTRAL	717.59	ADELANTO DE MOVILIDAD	84.00
Total Ingresos S/ 2,214.59		Total Deducciones S/ 505.24	

Neto Pagado S/ 1,709.35	Remuneración Asegurable S/ 2,110.59
	Abonado en Cuenta de Ahorros 47528857141084

PRESTAMO ADMINISTRATIVO		CONTRIBUCIONES EMPLEADOR	
Saldo Anterior	100.00	ESSALUD	189.95
Concedido	0.00	SEGURO DE VIDA LEY	5.42
Amortizado	50.00	PLAN MEDICO EPS	115.00
Saldo Actual	50.00		

DETALLE AUMENTOS POR AFP		DETALLE DEDUCCIONES POR AFP	
AUMENTO AFP 10.23%	0.00	APORTE OBLIG. AFP	211.06
AUMENTO AFP 3.00%	0.00	APORTE DE SOB. VIV. AFP	28.70
		COM VARIABLE AFP	3.80


 LUIS FERNANDO ZEGARRA BOBADILLA
 JOURNEY OWNER
 DNI N°41317156


 MARIO ROBLES CAMPOS
 SUB GTE PROCESOS. GESTION Y DES. HUMANO
 DNI N°06936191

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
RUC. 20100047218

BOLETA DE LIQUIDACION DE HABERES
DICIEMBRE 2018

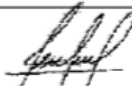
Apellidos y Nombres	HERNANDEZ ORDINOLA HILDA	Matrícula	0S40267
Tipo/Nro. Documento	DNI - 45248310	Fecha de ingreso	17.03.2014
División	DIVISION DE CANALES DE ATENCION	Régimen Pensión	Sistema Privado de Pensiones
Area	AREA COMERCIAL PROVINCIAS 1	Entidad Pensiones	AFP PRIMA
	SUCURSAL PIURA - OPERACIONES	Código CUSPP	322350HHONI6
Tipo	PUESTO	Días Efec.Laborados	29.00
Remuneración Mensual	S/*****1,023.00	Días Subsidiados	0.00
Ubicación Física	N2-PIURA	Días No Lab.No Sub.	2.00
Puesto	PROMOTOR DE SERVICIOS PROV JC	Rem Minima.	S/*****930.00
		Horas Ordinarias	184.00
		Horas Sobre tiempo	3.00

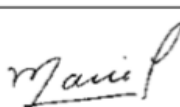
INGRESOS		DEDUCCIONES	
REMUNERACION BASICA	868.00	APORTE A.F.P.	160.75
BONIF. COMPLEMENTARIA	345.33	I.R. 5TA. CATEGORIA	51.96
ASIGNACION FAMILIAR	93.00	PLAN MEDICO EPS	65.00
REMUNERACION VACACIONAL	86.67	AGUINALDO	329.90
GRATIFICACION ORDINARIA	1,393.00	PAGO A CUENTA	1,477.72
AGUINALDO	329.90	ADELANTO DE MOVILIDAD	80.00
MOVILIDAD - ASISTENCIA	92.00		
BONIF.EXTRAOR.#LEY 30334	94.03		
Total Ingresos	S/ 3,301.93	Total Deducciones	S/ 2,165.33

Neto Pagado	S/ 1,136.60	Remuneración Asegurable	S/ 1,393.00
		Abonado en Cuenta de Ahorros	47528857141084

PRESTAMO ADMINISTRATIVO		CONTRIBUCIONES EMPLEADOR	
Saldo Anterior	0.00	ESSALUD	125.37
Concedido	0.00	SEGURO DE VIDA LEY	5.42
Amortizado	0.00	PLAN MEDICO EPS	115.00
Saldo Actual	0.00		

DETALLE AUMENTOS POR AFP		DETALLE DEDUCCIONES POR AFP	
AUMENTO AFP 10.23%	0.00	APORTE OBLIG. AFP	139.30
AUMENTO AFP 3.00%	0.00	APORTE DE SOB.VIV. AFP	18.94
		COM VARIABLE AFP	2.51


 LUIS FERNANDO ZEGARRA BOBADILLA
 JOURNEY OWNER
 DNI N° 41317156


 MARIO ROBLES CAMPOS
 SUB GTE PROCESOS. GESTION Y DES. HUMANO
 DNI N° 06936191

4. CTS Mayo

Banco de Crédito del Perú
Calle Centenario 156 - LIMA 12

LIQUIDACION DE COMPENSACION POR TIEMPO DE SERVICIOS DECRETO LEGISLATIVO 650

Apellidos y nombres:	HERNANDEZ ORDINOLA, HILDA	Matricula:	0S40267
División:	DIVISION DE CANALES DE ATENCION	Fecha Ingreso:	17.03.2014
Area:	AREA COMERCIAL PROVINCIAS 1		
	SUCURSAL PIURA - OPERACIONES		
Ubicación Física:	N2-PIURA		

Periodo que se cancela 01.11.2017 a 30.04.2018		CONCEPTOS	
Días no computables:	0	REMUNERACION BASICA (*)	***** 930.00
Ausencias injustificadas:	0	ASIGNACION FAMILIAR	***** 93.00
Días de licencia:	0	BONIF. ZONA COMERCIAL	***** 375.00
		SEXTO GRATIF. ORDINARIA	***** 230.83
Periodo a liquidar: 6 meses 0 días		Rem. Computable:	***** 1,628.83

Total Liquidación: ***** 811.91

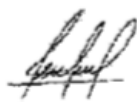
(*) No incluye el aumento del 10.23 % de AFP, de acuerdo a lo dispuesto por la novena disposición final y transitoria del D.L. 25897.

Esta disposición de compensación por tiempo de servicio se efectúa de conformidad con el D.U. 019-2002 concordante con el TUO del Decreto Legislativo 650.

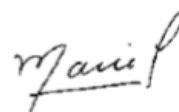
Dejamos constancia que la suma antes indicada ha sido depositada en su cuenta CTS N° 11146609408099 en el Banco de crédito del Perú MN, el día 08 de Mayo de 2018.

Asimismo dejamos constancia que en la oportunidad señalada por la ley, hemos cumplido con efectuar a su favor los siguientes depósitos:

Periodo Liquidado	Rem. Computable	Total Liquidación
01.05.2017 al 31.10.2017	S/ 1,614.55	S/ 807.28
01.11.2016 al 30.04.2017	S/ 1,615.83	S/ 803.42



LUIS FERNANDO ZEGARRA BOBA
GTE GESTION DE PROCESOS DE GES Y DES HUM
DNI N°. 41317156



MARIO ROBLES CAMPOS
SUB GTE PROCESOS. GESTION Y DES. HUMANO
DNI N°. 06936191

5. CTS Noviembre

Banco de Crédito del Perú

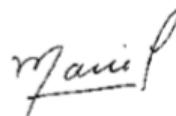
Calle Centenario 156 - LIMA 12

LIQUIDACION DE COMPENSACION POR TIEMPO DE SERVICIOS DECRETO LEGISLATIVO 650

Apellidos y nombres: HERNANDEZ ORDINOLA, HILDA		Matricula: 0S40267	
División: DIVISION DE CANALES DE ATENCION		Fecha Ingreso: 17.03.2014	
Area: AREA COMERCIAL PROVINCIAS 1			
SUCURSAL PIURA - OPERACIONES			
Ubicación Física: N2-PIURA			
Periodo que se cancela 01.05.2018 a 31.10.2018		CONCEPTOS	
Días no computables:	0	REMUNERACION BASICA (*)	*****930.00
Ausencias injustificadas:	0	ASIGNACION FAMILIAR	*****93.00
		BONIF. ZONA COMERCIAL	*****375.00
Días de licencia:	0	SEXTO GRATIF. ORDINARIA	*****232.17
Periodo a liquidar: 6 meses 0 días		Rem. Computable: *****1,630.17	
Total Liquidación:		*****812.59	
(*) No incluye el aumento del 10.23 % de AFP, de acuerdo a lo dispuesto por la novena disposición final y transitoria del D.L. 25897.			
Esta disposición de compensación por tiempo de servicio se efectúa de conformidad con el D.U. 019-2002 concordante con el TUO del Decreto Legislativo 650.			
Dejamos constancia que la suma antes indicada ha sido depositada en su cuenta CTS N° 11146609408099 en el Banco de crédito del Perú MN, el día 08 de Noviembre de 2018.			
Asimismo dejamos constancia que en la oportunidad señalada por la ley, hemos cumplido con efectuar a su favor los siguientes depósitos:			
<u>Periodo Liquidado</u>		<u>Rem. Computable</u>	<u>Total Liquidación</u>
01.11.2017 al 30.04.2018		S/ 1,628.83	S/ 811.91
01.05.2017 al 31.10.2017		S/ 1,614.55	S/ 807.28



LUIS FERNANDO ZEGARRA BOBA
JOURNEY OWNER
DNI N°. 41317156



MARIO ROBLES CAMPOS
SUB GTE PROCESOS. GESTION Y DES. HUMANO
DNI N°. 06936191

6. Entrevista Agente BCP

Bazar El Paraíso

Alex Antonio Pozo
(PROPIETARIO)

Girón Gonzalo Farfán Tienda N°4 Anexo Mercado Modelo – Piura
(UBICACIÓN)

1- ¿Por qué decidiste poner un Agente BCP en tu tienda?

Porque quería tener un ingreso adicional, además para mí el BCP se ha convertido en mi socio estratégico, impulsando el negocio atrayendo a más clientes y de esta manera tengo una ventaja competitiva con respecto a otros negocios; ya que, en el lapso que el cliente forma la cola ve cualquier cosa que puede le pueda agradar.

2- ¿Recibiste alguna capacitación por parte del BCP?

Sí, recibimos una capacitación al momento en que nos instalan el terminal de atención, esta capacitación es brindada a la persona que va a operar en agente independientemente de que sea el dueño del Agente y la presente trata del manejo del sistema operativo de atención.

3- ¿Cuántos generas mensualmente por el Agente? ¿Consideras que es rentable?

Si me es rentable; ya que en el mes, genero mayormente un ingreso de S/900.00, y en algunos meses llego a recibir S/1200.00.

4- ¿Recibe algún otro tipo de beneficio?

Si, nos hacemos acreedores al entrar al sorteo de cupones de descuento en Supermercados, los que son rifados entre los mejores Agentes que ofrezcan la mejor atención, los que mejor decoraron su negocio en ciertas festividades, como por ejemplo para la Teletón, aveces también crean campañas donde debemos de realizar cierto tipo de operación por ejemplo la realización de pagos SUNAT y además en diciembre a los Agentes que fueron más productivos en el año se nos brindan un Pavo por navidad.

5-¿Hay problemas en el sistema operativo que les brinda el Banco?

Alguna caída, no tan frecuente y en las veces que esto sucede se cierra el agente, ya que no tenemos ningún sistema de contingencia.

6-¿Que podría sugerir para mejorar el servicio del Agente?

Implementar seguridad inmediata, a través de una de una línea telefónica al igual que lo tiene la agencia del banco cuando les sucede un percance con algún cliente y me gustaría que me brinden una capacitación sobre reconocimiento de billetes y monedas falsas.

7-¿Cuánto tiempo inviertes en cada transacción?

El tiempo depende mucho de la transacción que el cliente llegue a realizar por ejemplo, en una operación simple de depósito s/50.00 a una cuenta de ahorro, puedo realizarla hasta en 1 minuto. Creo que la operación que más tiempo me demanda es el envío de un giro; ya que primero debo consultarle los datos al cliente por ejemplo el nombre y número de DNI de ambas partes, además debo contar el efectivo, así que más o menos en esa transacción demando de 4 a 5 minutos.

8- ¿En general estas, satisfecho con los beneficios del BCP?

Si estoy satisfecho, aunque pediría que nos aumenten la suma mensual por el pago de nuestro servicio pero sin que nos aumente el número de transacciones.

7. Tarifario de Servicios Prestados por Cajero Corresponsal

GHEYSI YORLI VELASCO OJEDA

Agencia El Chipe- Piura

TF: 073-332362 / Anexo 93377

Cel.973876455 #973876455

gvelasco@bcp.com.pe

Más beneficios:

- ❖ Refuerzas la imagen de tu negocio al compartir la marca BCP
- ❖ Soporte especializado
- ❖ Operatividad fácil y segura
- ❖ Capacitación permanente.
- ❖ Atención permanente por un ejecutivo.
- ❖ Mayores ingresos en tu negocio.

Operaciones disponibles:

- ❖ Retiros
- ❖ Depósitos
- ❖ Pago de servicios: Luz, Agua Celulares, Recargas virtuales etc.
- ❖ Pago de Sunat
- ❖ Adelantos de Sueldo
- ❖ Compra de Soat Electrónico
- ❖ Transferencias interbancarias
- ❖ Cobro y envío de Giros Nacionales y del Exterior.
- ❖ Pagos de Tarjetas de Crédito Pago de préstamos personales Transferencias entre cuentas Consulta de saldos y movimientos

El BANCO abonará a favor del CAJERO CORRESPONSAL, los siguientes montos en moneda nacional:

- > Al CAJERO CORRESPONSAL nuevo que realice de 1 a **30** Transacciones promedio diario mensual, el BANCO pagará **S/ 100 mensual** hasta que cumpla el **tercer mes** desde su fecha de instalación, como remuneración por los servicios prestados durante ese periodo.
- > A partir del **cuarto mes** de instalado el CAJERO CORRESPONSAL, se considerará la siguiente escala para el pago por el servicio:

En caso de registrar **0 a 30** transacciones promedio diario mensual no se pagará el servicio. La suma de **S/ 200** mensual en el caso de **31 a 50** transacciones promedio diario mensual.

La suma de **S/ 450** mensual en el caso de **51 a 70** transacciones promedio diario mensual.

La suma de **S/ 600** mensual en el caso de **71 a 90** transacciones promedio diario mensual.

La suma de **S/ 750** mensual en el caso de **91 a 120** transacciones promedio diario mensual.

La suma de **S/ 900** mensual en el caso de **121 a 160** transacciones promedio diario mensual. La suma de **S/1200** mensual en el caso de **161 a 180** transacciones promedio diario mensual. La suma de **S/1500** mensual en el caso de **181 a 220** transacciones promedio diario mensual

- > Si se supera las 5,500 transacciones en el mes, se pagará el adicional de S/.0.20 por cada transacción. **Monto máximo de pago S/ 3500.**
- > Las transacciones realizadas en el CAJERO CORRESPONSAL tendrán los siguientes pesos que definirán las transacciones promedio según escala indicada en el punto anterior:

Transacción	Peso
Adelanto de sueldo	2x
Emisión de giros	2x
Disposición de efectivo	2x
Venta de SOAT	5x
Pagos de servicio	1x
Retiros	
Depósitos	
Descargos de giros	
Pago de Tarjeta de Crédito	
Transferencias	
Pago de préstamos	0.5x
Consulta de Saldos y Movimientos	
Tarjeta de Debito	
Tarjeta de Crédito	
Cambio de clave	

8. Requisitos para ser Agente BCP

- Fotocopia del documento de identidad del representante del negocio.
- Fotocopia de la Licencia de Funcionamiento
- Copia Ficha RUC
- Fotocopia del Contrato de Alquiler o autovalúo o Título de propiedad del local (si este es propio).
- Copia de Recibo de Luz o agua del local del último mes.
- Copia de recibo de internet de último mes.
- Tener Internet (cableado) de Movistar o Claro o Bitel o Entel.
- Contar con capital de trabajo mínimo de S/. 5 000.00
- Estar Ok en sistema financiero.
- Mantener pautas de atención a los clientes.
- Exhibir publicidad del Banco.

***** EL CUMPLIR CON LOS REQUISITOS ES OBLIGATORIO PARA PODER SER EVALUADO COMO AGENTE BCP Y NO NECESARIAMENTE ASEGURA LA INSTALACIÓN DE ESTE. TODO NEGOCIO DEBE CUMPLIR CON LOS FILTROS ESTABLECIDOS POR EL BANCO, UNA VEZ EVALUADO, PARA DETERMINAR LA VIABILIDAD DE NEGOCIO*****